



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

TESIS
GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS
MYPES DEL DISTRITO DE YANAOCA - CANAS - CUSCO,
2018

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Bach. AGUILAR TACUSI, BEATRIZ
Bach. CONDORI USCAMAYTA, YANET CARMEN

LIMA – PERÚ
2019

ASESOR DE TESIS

Dr. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

JURADO EXAMINADOR

Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLÉN
Presidente

Mg. YOLANDA MARUJA TACZA CHUCOS
Secretario

Dr. NELSON MARCOS RICHARDSON PORLLES
Vocal

DEDICATORIA

Dedico a mis tres tesoros, mis hijos: Diego Junior, Fray Kevin y Dante Alexander: quienes son mi motor para seguir adelante sin desmayar. A mis padres que siempre me alentaron en las buenas y en los malos momentos de manera incondicional .A mis hermanos y hermanas por su apoyo moral.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos sabiduría para realizar la presente investigación y la oportunidad de vivir el día a día.

Al Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante por habernos brindado sus conocimientos científicos, así como también, habernos tenido toda la paciencia del mundo para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis.

RESUMEN

La presente investigación acerca de la gestión de calidad y formalización de las MYPES en el distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018, tiene como tema principal analizar la relación de la gestión de calidad y la formalización de la MYPES y ayudar a la organización a cumplir sus objetivos. Los cambios que en la actualidad se observan han hecho posible de nuevos contextos empresariales, los cuales se caracterizan por ser dinámicos, competitivos y cambiantes, por ello las empresas deben estar adecuadamente organizadas, contar con una eficiente gestión que permita a la dueños a desarrollar este trabajo y así alcanzar la efectividad y eficiencia de las operaciones, la formalización y el cumplimiento de leyes, regulaciones de las políticas administrativas. Asimismo, alcanzar la efectividad y eficiencia de las operaciones se refiere a los objetivos básicos de las MYPES, incluyendo metas de desempeño de rentabilidad y salvaguardar sus recursos, debido a la característica de la actividad que desarrolla las MYPES es dinámica y competitiva, ya que debe dispone elevados niveles de liquidez con el fin de cumplir con sus compromisos y obligaciones contraídas para efecto de reponer inventarios en sus niveles adecuados, también hacer frente a las demandas y exigencias de sus clientes y consumidores, por ello es importante disponer de un eficiente sistema de gestión que contiene un plan de organización, métodos y medidas coordinadas y adoptadas para efectos de salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de su información contable, promover la eficiencia operante, el cual está orientado en lograr realizar gestiones eficientes de inventarios. Las MYPES desarrollan su actividad en el distrito de Yanaoca - Canas que tiene como obligación ofrecer a sus clientes y consumidores productos de alta calidad, por lo que compete a los dueños a disponer de una buena gestión que les permita organizar sus acciones y tareas para el desarrollo eficiente de sus actividades a partir de su adecuada organización interna de una estructura administrativa adecuada y al uso obligado de herramientas modernas de gestión. El nivel de investigación, fue descriptiva porque el estudio se ha limitado a describir las principales características de la gestión de calidad y la formalización, Correlacional porque tiene la finalidad de conocer la relación que hay entre la gestión y la formalización,

Diseño de investigación, no experimental porque se realizó sin ninguna manipulación a las variables, transversal, es así que se recolecto datos de un solo periodo, Tipo de estudio, aplicada cuyo propósito es dar solución al problema o identificarlo, Enfoque, cuantitativo porque se pretende dar un aporte sobre un hecho real, tangible, observable, medible que presenta las MYPES, Población de la investigación está constituida por 40 personas, es decir la muestra censal es 40.

Palabras claves: gestión de calidad, formalización.

ABSTRACT

The present investigation about the management of quality and formalization of the MYPES in the district of Yanaoca - Canas - Cusco, 2018, has as main subject to analyze the relation of the management of quality and the formalization of the MYPES and to help the organization to meet your objectives. The changes that we see today have made possible new business contexts that are characterized by being dynamic, competitive and changing, so companies must be properly organized, have an efficient management that allows the owners to develop their procedures that allow achieve the effectiveness and efficiency of operations, the formalization and compliance with laws, regulations of administrative policies. Achieving the effectiveness and efficiency of the operations refers to the basic objectives of the MYPES, including goals of performance of profitability and safeguarding their resources, due to the characteristic of the activity that develops the MYPES is dynamic and competitive since it must have high levels liquidity to meet its commitments and obligations to replenish inventories at their adequate levels to meet the demands and demands of their customers and consumers, so it is important to have an efficient management system that must contain a plan of Organization, methods and measures coordinated and adopted for the purpose of safeguarding your assets, verifying the accuracy and veracity of your accounting information, promoting operating efficiency, all of which is aimed at developing efficient inventory management. The MYPES develop their activity in the district of Yanaoca - Canas which has the obligation to offer its customers and consumers high quality products, so it is up to the owners to have a good management that allows them to organize their actions and tasks for the efficient development of its activities based on its adequate internal organization of an adequate administrative structure and the mandatory use of modern management tools. The level of research was descriptive because the study has been limited to describing the main characteristics of quality management and formalization, Correlational because it has the purpose of knowing the relationship between management and formalization, Research design, not experimental because it was carried out without any manipulation to the variables, transversal because data was collected from a

single period, Type of study, applied whose purpose is to solve the problem or identify it, Approach, quantitative because it is intended to give a contribution on a real event, tangible, observable, measurable that presents the MYPES, Population of the research is constituted by 40 people, the sample shows 40 people, census sampling because the population is small.

Keywords: quality management, formalization.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO	x
INDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio	17
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la Investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales	19
2.1.2. Antecedentes internacionales	22
2.2. Bases teóricas de las variables	23
2.2.1. Gestión de calidad-MYPES	23
2.2.2. Formalización de las micro y pequeñas empresas (MYPES) ...	27
2.3. Definición de términos básicos	32
III. MÉTODOS Y MATERIALES	37
3.1. Hipótesis de la Investigación	37

3.1.1.	Hipótesis general.....	37
3.1.2.	Hipótesis específicos.....	37
3.2.	Variables de estudio	38
3.2.1.	Definición conceptual	38
3.2.2.	Definición operacional	38
3.3.	Tipo y Nivel de investigación	40
3.3.1.	Tipo de investigación.....	40
3.3.2.	Nivel de la investigación.....	40
3.4.	Diseño de la investigación.....	41
3.5.	Población y muestra del estudio.....	41
3.5.1.	Población	41
3.5.2.	Muestra	42
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	42
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	43
3.7.	Métodos de análisis de datos	46
3.8.	Aspectos éticos	46
IV.	RESULTADOS	47
4.1.	Frecuencias	47
4.2.	Resultados que responden a los objetivos del estudio.....	55
V.	DISCUSIÓN	63
5.1.	Análisis de la discusión de resultados	63
VI.	CONCLUSIONES	65
VII.	RECOMENDACIONES.....	66
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
	ANEXOS	70
Anexo 1:	Matriz de consistencia	71
Anexo 2:	Matriz de operacionalizacion	72
Anexo 3:	Instrumentos	73
Anexo 4:	Validación del instrumento.....	74
Anexo 5:	Matriz de datos	84
Anexo 6:	Propuesta de valor Analisis de estados financieros.....	88
Anexo 7:	Panel de fotos.....	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Validación Del Instrumento</i>	43
Tabla 2. <i>Rangos de Confiabilidad</i>	44
Tabla 3. <i>Procesamiento del Alfa de Cronbach</i>	45
Tabla 4. <i>Estadística de fiabilidad</i>	45
Tabla 5. <i>Variable gestión de calidad (Agrupada)</i>	47
Tabla 6. <i>Variable formalización de las mypes (Agrupada)</i>	48
Tabla 7. <i>Dimensión política de calidad (Agrupada)</i>	49
Tabla 8. <i>Dimensión objetivos estratégicos (Agrupada)</i>	50
Tabla 9. <i>Dimensión control integral de calidad (Agrupada)</i>	51
Tabla 10. <i>Dimensión persona natural (Agrupada)</i>	52
Tabla 11. <i>Dimensión organización (Agrupada)</i>	53
Tabla 12. <i>Dimensión política empresarial (Agrupada)</i>	54
Tabla 13. <i>Valores Críticos de Correlación de Spearman</i>	55
Tabla 14. <i>Correlación gestión de calidad y formalización</i>	56
Tabla 15. <i>Correlación política de calidad y formalización</i>	58
Tabla 16. <i>Correlación objetivos estratégicos y organización</i>	60
Tabla 17. <i>Correlación control de calidad y política empresarial</i>	62

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Variable gestión de calidad (Agrupada)	47
<i>Figura 2.</i> Variable formalización de las Mypes (Agrupada)	48
<i>Figura 3.</i> Dimensión política de calidad (Agrupada).....	49
<i>Figura 4.</i> Dimensión objetivos estratégicos (Agrupada)	50
<i>Figura 5.</i> Dimensión control integral de calidad (Agrupada).....	51
<i>Figura 6</i> Dimensión persona natural (Agrupada).....	52
<i>Figura 7.</i> Dimensión organización (Agrupada)	53
<i>Figura 8.</i> Dimensión política empresarial (Agrupada)	54

INTRODUCCIÓN

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios

En nuestros días, la economía mundial avanza a una velocidad acelerada hacia la Globalización de la ciencia y la tecnología, la cultura y en todas las esferas del quehacer de la humanidad, es por ello que las micro y pequeñas empresas (MYPES), deben encontrar los medios que les permita sobrevivir con sus escasas economías, a pesar de que son las que logran generar muchas fuentes de empleo, mejora de la competitividad y sobre todo el crecimiento económico del país.

El futuro de las MYPES. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 de empresas de las cuales más del 95% están en el régimen Mype.

Así mismo en la región Cusco se ve el crecimiento acelerado de las pequeñas y microempresas, sean éstas con un servicio de calidad o deficiente, formales o que les falta formalizar por ende también generan una gran cantidad de empleos por tanto, mientras estas no estén debidamente formalizadas tendrán menos beneficios a futuro.

Son las principales características de la Gestión de Calidad y la Formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.

Teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre Gestión de Calidad y la Formalización de la MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018. y además se ha establecido como objetivos específicos: Identificar la relación de la política de calidad y la formalización de las personas naturales dueñas de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018. Evaluar de que manera se relacione los objetivos estratégicos y la

organización de la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas – Cusco, 2018. Comparar la relación que existe entre el control integral de calidad y la política empresarial de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.

La justificación de la investigación busca proporcionar información que será útil en el Distrito de Yanaoca para que se pueda brindar una mejor calidad de servicio con las MYPES formalizadas con la asesoría de un contador en el año 2018.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el contexto de nuestro país, el proceso de la globalización ha generado nuevos mercados competitivos especialmente en cuanto al crecimiento desmesurado de los empresarios de las MYPES.

Así mismo en la región Cusco se ve el crecimiento acelerado de las pequeñas y microempresas sean éstas con un servicio de calidad o deficiente, formales o que les falta formalizar por ende también, generan una gran cantidad de empleos por tanto, mientras éstas no estén debidamente formalizadas tendrán menos beneficios a futuro.

La carencia de información, falta de educación sobre este tema hace que muchas micros y pequeñas empresas estén en la informalidad. De igual forma, las MYPE contribuyen al crecimiento dentro de la economía nacional, el cual no solo forma parte del crecimiento de nuestro Producto Bruto Interno (PBI), sino también contribuye a la generación de empleos a nivel nacional regional y local.

Las MYPES en el Distrito de Yanaoca de la provincia de Canas del Departamento del Cusco no es ajeno a ello, también contribuyen en el desarrollo económico y mejora la calidad de vida de sus pobladores, por lo tanto son considerados las micro y pequeñas empresas como parte fundamental de la economía de este Distrito. Pero se encuentran en un estado informal en su mayor porcentaje, también tienen ciertas ineficiencias en la calidad de servicio al público o visitantes a la zona, puesto que este lugar tiene atractivos turísticos muy importantes como el Qeswachaca (puente de sogas de paja) las cuatro lagunas, la casa de Túpac Amaru entre otros. A dónde vienen turistas, otros visitantes quienes se merecen una calidad de servicio y por ende los micro y pequeños empresarios necesitan formalizar para crecer como empresa, resultado de ello, tendrán mejores oportunidades de satisfacer y tener calidad de vida.

Por tales razones el trabajo de investigación que contribuirá a la solución de dicho problema será mejorar la calidad de servicio de las MYPES.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la política de calidad y la formalización de las personales naturales dueñas de las MYPES en el Distrito de Yanaoca-Canas - Cusco, 2018?
- ¿De qué manera se relaciona los objetivos estratégicos y la organización de la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018?
- ¿Qué relación existe entre el control integral de calidad y la política empresarial de las MYPES en el Distrito de Yanaoca Canas - Cusco ,2018?

1.3. Justificación del estudio

Ante el crecimiento desmesurado de las micro y pequeñas empresas, la carencia de profesionales idóneos en la rama de la contabilidad, es decir, en gestión de calidad y formalización de las MYPES del Distrito de Yanaoca, resulta de especial interés conocer los motivos de la baja calidad de servicios y la informalidad de las MYPES.

La presente investigación surge de la necesidad de estudiar del como los empresarios pueden viabilizar en lo que concierne a la gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el Distrito mencionado, con el propósito de identificar la cantidad de MYPES informales que prestan servicios de baja calidad.

Los resultados de esta investigación buscan mostrar soluciones a la problemática, con el estudio de la gestión de la calidad, aplicando un modelo de calidad para diseñar adoptando metodologías y herramientas que sirvan como propuesta de mejora en la calidad del servicio para el ejercicio del contador público en forma independiente y constatar los resultados que contribuirán al desarrollo del

conocimiento existente, se realiza esta investigación mediante el respaldo de teorías.

La investigación está enmarcada en la rama de gestión de calidad y formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca- Canas -Cusco, 2018. El mismo que influye en la reducción de MYPES informales y que brinden mejor calidad de servicios a costos reales. Si mejora la situación de los pobladores mejora la situación económica del Distrito de Yanaoca.

La investigación busca proporcionar información que será útil en el Distrito de Yanaoca para que se pueda brindar una mejor calidad de servicio con las MYPES formalizadas con la asesoría de un contador en el año 2018.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre Gestión de Calidad y la Formalización de la MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación de la política de calidad y la formalización de las personales naturales dueñas de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.
- Evaluar de que manera se relaciona los objetivos estratégicos y la organización de la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas – Cusco, 2018.
- Comparar la relación que existe entre el control integral de calidad y la política empresarial de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

El sustento de esta investigación proviene de la revisión bibliográfica de diversas investigaciones seleccionadas que tratan acerca de este tema de investigación; se encontraron antecedentes en el ámbito, nacional e internacional.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Variable 1: Gestión de calidad

Chavez (2018), en su tesis “Gestión de la Calidad con el modelo integral de la productividad en la micro y pequeñas empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores del distrito de Huaraz. Año 2017”, La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental, para el recojo de información se determinó mediante la fórmula del muestreo aleatorio estratificado, se concluye, que las micro y pequeñas empresas del Distrito de Huaraz, aplican el Modelo Integral de la Productividad a veces, ya que ofrecen una propuesta de valor para clientes usando los medios que le permita informar su existencia, tecnología y nuevas estrategias, los cuales son de mayor demanda en el mercado comercial.

Urcia (2017), en su tesis “Caracterización de la Gestión de la Calidad y la competitividad de las MYPES del Sector Comercial Rubro de Zapaterías de la Distrito de Chiclayo”, Año 2016. La investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo, para ello las variables objeto de estudio fueron la gestión de la calidad y la otra variable es la competitividad; la población (finita) estuvo conformada por cuarenta (40) MYPES (unidad de investigación) del sector comercial, rubro de zapaterías del Distrito de Chiclayo, información proporcionada por la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque (CCPL). con respecto a los objetivos fue determinar las características de la gestión de calidad, los que tienen claramente establecida su visión, conocen los valores de su empresa, aplican la planificación a las actividades de su negocio, proporcionan capacitación a sus empleados, existe un fomento del

trabajo en equipo y de la motivación, también están dispuestos a hacer cambios para que su negocio sea más eficiente.

Inga (2016) en su tesis “Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio – rubro confección de ropa deportiva del distrito de Satipo de la región Junín, periodo 2015” cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio – rubro confección de ropa deportiva ;cuya metodología de tipo correlacional y de diseño ex post facto y, llegando a la conclusión que la gestión de calidad en las MYPES es un requisito importante para competir, del mismo modo la formalización trae ventajas para las empresas que les permite competir en mejores condiciones.

De la Cruz (2016), en su tesis “Caracterización de formalización y Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio Rubro zapaterías en la ciudad de Tarapoto provincia de San Martín. Periodo 2016”, con el objetivo de satisfacer las necesidades del consumidor. La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto Tipo y Nivel de Investigación. Cuantitativa Continua: Porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición con la finalidad de obtener precisión. Concluyendo que por estadísticas mundiales son las mujeres, las que consumen más calzados que los varones y se pensaría que este rubro estaría predominado por ellas, al ser ellas las que tienen más conocimientos, detalles de gustos y colores, lo cual no se refleja en el estudio realizado.

Variable 2: Formalización de las mypes

Melgarejo (2018), en su tesis “Políticas públicas y formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos, Lima, 2017”. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre las Políticas públicas y la formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos – Lima. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal descriptivo y correlacional. La investigación tiene el enfoque cuantitativo, se ha aplicado el método hipotético deductivo. La muestra fue de 250 MYPES del distrito de Los

Olivos, se aplicó el instrumento encuesta, se utilizó la estadística descriptiva y la prueba de correlación Rho de Spearman al 95% de confianza. Las políticas públicas se relacionan con la formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos ($p=0.000<0.05$, $r=0,801$). Las políticas de adaptación a normas y/o procedimientos se relacionan con la formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos ($p=0.000<0.05$, $r=0,797$). Las políticas de incremento de la competitividad se relacionan con la formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos ($p=0.000<0.05$, $r=0,632$). Las políticas de perfeccionamiento de incentivos se relacionan con la formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos ($p=0.000<0.05$, $r=0,559$)

Huaccha (2014). En su tesis, **“Caracterización de la formalización y el financiamiento en las MYPES del sector servicio - rubro Cevicherías de la ciudad de Chimbote, 2012”**, Concluyendo con respecto a la Formalización: que el 59% sostuvo que los costos son muy elevados, a pesar de las facilidades que brindan tanto las municipalidades como las demás entidades del estado, pero aun así el 100% de los encuestados tiene conocimiento de que la formalización les permite acceder con facilidad a créditos futuros, esto es cierto debido a que las entidades financieras brindan préstamos solo a organizaciones formales.

Turpo (2014) en su tesis **“Cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios educativos según la percepción de los alumnos, padres, docentes y público externo de la Universidad Peruana Unión”**. Es un estudio acerca de la percepción de los alumnos o estudiantes, padres de familia, docentes y público externo sobre la cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios educativos de la Universidad Peruana Unión. Se obtuvo una muestra de 578 personas. Se aplicaron tres cuestionarios: sobre cultura organizacional, calidad de los servicios educativos e imagen institucional. Los resultados de estas pruebas en los cuatro públicos fueron analizados a través del paquete de análisis estadístico SPSS (15.0), mediante el análisis de regresión lineal y prueba Anova.

Neciosup (2014), en su tesis **“Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de calzado en el distrito El Porvenir, provincia de Trujillo –**

2014". La presente Investigación tiene como Objetivo General, comprobar que la Gestión de Calidad de las MYPES incide en su formalización, en el sector productivo, rubro Calzado, del distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo, Departamento La Libertad, año 2014. El Diseño de la Investigación cuantitativo, descriptivo y no experimental. La información se recabo en una población conformada por 95 MYPES del sector productivo rubro calzado en el distrito El Porvenir - Trujillo, técnicamente se determinó una muestra de 42 microempresas, aplicando a los Administradores o representantes legales, un cuestionario de 18 preguntas, mediante la técnica de Encuestas obteniéndose como resultado que la Gestión de Calidad de las microempresas inciden en la mayor formalización de las MYPES, por cuanto se genera mayor productividad y rentabilidad, los administradores toman decisiones de carácter técnico administrativo llevando a la practica la planificación con sus respectivos instrumentos, la gestión de calidad permite reducir costos en cada uno de los procesos de fabricación de calzados, al reducir costos mejoran sus ingresos, en consecuencia, en cuanto a su utilidad permitió formalizarse y aprovechar las ventajas que debe tener una MYPE. Finalmente la mayoría de microempresarios están de acuerdo formalizarse teniendo un período de gracia de por lo menos 2 años.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Variable Dependiente: Gestión de calidad

Según Fonseca y Nelson (2011) en su tesis "El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana", Una de las formas para lograrlo, es la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con fines de certificación en las unidades productivas agropecuarias; el proceso aborda la finca desde la óptica de la teoría general de los sistemas, configurada por subsistemas productivos y de soporte; en ellos se desarrollan actividades tanto técnicas como administrativas que buscan optimizar los procesos, manteniendo criterios de sostenibilidad y responsabilidad social con el fin de lograr la producción de alimentos con criterios de calidad previamente establecidos. El proceso de desarrollo e implementación del SGC requiere la construcción y puesta en funcionamiento de documentos o

manuales soporte en aspectos administrativos, productivos y de organización de productores, que están estructurados para responder a las exigencias de una norma, protocolo o código de conducta, su cumplimiento se verifica a través de auditorías que pueden llevar al otorgamiento de la certificación o sello de calidad del producto o servicio, el proceso se puede desarrollar de forma individual por un productor, o por una organización de productores

Variable Independiente: Formalización de las mypes

Según Mora (2013) en su tesis “Políticas macroeconómicas, deterioro en el bienestar social y la viabilidad de las Pymes y empresas de economía social para incentivar el desarrollo económico local : un análisis empírico del caso mexicano (1983- 2012)”, tuvo como objetivo averiguar, el grado de importancia que puede tener una estrategia basada en política pública macroeconómica de desarrollo económico local que impulse la promoción de microempresas para corregir la divergencia económica y regional, el enfoque de la investigación es cuantitativo, se ha aplicado la metodología regresión simple no lineal, la población que se utilizó es referente al total de micro y pequeñas empresas del país de México al año 2012, se llegaron a las siguientes conclusiones: se comprobó que es factible realizar políticas públicas para incentivar el emprendimiento de las MYPES siendo importante para suscitar crecimiento económico. Sin embargo: no existe una política que impulse el desarrollo regional, no se ha dado una adecuada política de promoción de las micro y pequeñas empresas, se percibe corrupción a todo nivel en el gobierno y la inexistencia de coordinación entre las administraciones públicas a nivel nacional, regional y municipal.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Gestión de calidad-MYPES

Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006) en su libro titulado “Gestión de Calidad “Definen desde el enfoque técnico de la calidad”, Concepto de la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos. Una primera línea de opinión concibe la Gestión de la Calidad como” un conjunto de métodos

útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo”. Witcher (1995) se hace eco de trabajos que la entienden como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente. Price (1989) aún restringe más su concepto, limitándola a una técnica de control (pag.50).

Según las normas ISO 9000: 2000 FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006, la gestión es el modelo teórico central que define la dirección de este trabajo de investigación; Gestión de la Calidad se refiere a “la realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad” (p. 10).

Según González (2000) el “conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad” (Gestión de calidad-Telesup-pag.14).

Según Deming (1950) calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagara: la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”. “Deming desarrolló una metodología basada en aplicaciones e insistía en no re describir funciones en forma cerrada, suprimir objetivos numéricos, no pagar por horas, evitar el despilfarro, previniendo las consecuencias de los fallos organizativos y dar más participación a las ideas innovadoras de los trabajadores. Estas concepciones que chocaban contra la filosofía del momento lo convirtieron en un personaje controvertido. Deming resume su teoría en catorce puntos importantes”

Adoptar una nueva filosofía. Según Deming se está ante una nueva era económica, y los directivos accidentales deben enfrentar el nuevo reto, aprender sus responsabilidades y liderar el cambio. El objetivo es eliminar el despilfarro, los defectos y la falta de productividad de las empresas

Según Lloréns y Fuentes (2005), los sistemas de gestión de calidad son actualmente un referente de la excelencia empresarial. Ante las exigencias que impone un entorno competitivo cada vez más dinámico y globalizado, la gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa. Las ventajas que ofrece la implantación de modelos de gestión de calidad total, de excelencia empresarial o sistemas certificados son numerosas. Los índices de satisfacción de los clientes, las ventas y la rentabilidad de la empresa aumentan, y disminuyen los costes. Por otra parte, la gestión de calidad es un elemento que favorece la motivación e integración de los trabajadores en la empresa, actuando de una manera muy positiva en el clima laboral. Estos y otros beneficios permiten afirmar que la gestión de la calidad empresarial es un enfoque gerencial básico para mejorar la competitividad de las empresas.

Según Pérez y Merino (2012) la gestión hace referencia a la acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es “llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación”.

Según Saldaña (2015), la calidad se basa en 2 puntos de vista muy importantes una de ellas es: una manera de producir los bienes o entregar servicios cuyas características medibles satisfacen un determinado número de especificaciones que están numéricamente definidas por otro lado, en cuanto a los Productos y servicios de calidad son aquellos que satisfacen las necesidades de los clientes para su uso o consumo.

Según las ISO 9000:2000, enfoque central de este trabajo de investigación; Calidad “Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos” (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006, p. 8).

Según Juran, (1983). Plantea como definición de calidad "habilidad para el uso o propósito". Más tarde Juran aporta ya no una sino dos definiciones de calidad, una que se refiere al producto “calidad es el conjunto de características de un

producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto” que coincide con lo anterior en su conclusión y otra que se refiere a la organización “la calidad consiste en no tener deficiencias”. No hay la menor duda de que para obtener calidad es preciso tener una organización que trabaje con calidad.

Según Crosby, (1979). Su definición de calidad es: conformidad a los requerimientos” y añade que sólo puede ser medida por el costo de la no conformidad. Esta definición está limitada, ya que depende de los requerimientos que se hayan considerado, si son los de los clientes o los de los productores, por lo que: puntualiza que calidad es “entregar a los clientes y a nuestros compañeros de trabajo productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo”. En este caso, considera dos tipos de clientes los internos y externos e involucra en la definición su filosofía de producir con cero defectos.

Segun w. Edwards Deming. (1950), “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pague: la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

Según Joseph M. Juran (1954), la palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos “1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto; 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

Según Kaoru Ishikawa (1989) “De manera somera de calidad significa calidad del producto. Mas específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía calidad de objetivos, etc.”

Según Philip B. Crosby (1987) Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia calidad”

2.2.2. Formalización de las micro y pequeñas empresas (MYPES)

Concepto de formalización –MYPES

Según SUNAT (2017), en la conferencia de prensa sobre su plan de la formalización, se refirió a la formalización como un tema transversal, ya que en el 27 aspecto tributario: Se puede considerar como formal a los que cumplen obligaciones de declaración de impuestos, emisión de comprobantes de pago, entre otros, sin embargo puede ser que no se considere formal para otras actividades, sectores o instituciones como la municipalidad por no tener licencia de funcionamiento o el sector minería por no contar con las autorizaciones correspondientes.

Según Cabanellas (2008) “la formalidad es requisito exigido en un acto o contrato. Trámite o procedimiento en un acto público o en una causa o expediente”. Atendiendo a esta definición, es oportuno precisar que un proceso de formalización debe ir de la mano con procedimientos claros y sencillos bajo las normas del marco jurídico vigente cuyos plazos deben ser lo más cortos posibles a fin de que los usuarios puedan gestionar sus trámites sin las molestias o los entrapes que son comunes en este tipo de situaciones.

Según la Ley N° 28015-extracto (2013)

Artículo 2°.- Definición de la Micro y Pequeña Empresa:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPES, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas(pag.1)

Art. 3° Características MYPE.- deben reunir las siguientes características concurrentes:

A) El número total de trabajadores: - La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive - La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive

B) Niveles de ventas anuales : - La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT - La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT. Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.(pag.1)

Art. 4° Política Estatal: El Estado: promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPE y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través de los Gobiernos Nacionales, Regionales y Locales y establece un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial 2 de las MYPE, estableciendo políticas que permitan la organización y asociación empresarial para el crecimiento económico con empleo sostenido.(pag.1-2)

Publicado por Luis Ángel y Víctor encinas (2008) La política empresarial
es:

Una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.

La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos.

La política empresarial, obviamente, ha de ser adecuada para cada empresa y ajustadas a las necesidades y expectativas de sus clientes. Como contenido, es bueno que hagan referencia a:

- a) Un gran objetivo (satisfacción del cliente, competitividad, etc.).
- b) La vía o forma de conseguirlo para ganar en credibilidad (ISO, etc.).
- c) Los recursos necesarios (formación, participación, organización formal).
- d) Los clientes internos (accionistas y personal) y a sus intereses (beneficio y satisfacción).(blog política empresarial s.p)

Según ,0.5,N°007-200B-TR,Texto único ordenado de la ley de promoción de la competitividad, Formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y acceso al empleo docente (Dec. Leg N° 1086): Define a la Micro y Pequeña Empresa, MYPE”Como la unidad económica conformada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto emprender actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios. Texto de contabilidad de las micro y pequeñas empresas-Universidad Telesup (2009, pag.8).

Según Castillo (2008) Pasos y requisitos para constituir una MYPE.

Requisitos:

Minuta de Constitución Social. Licencia Municipal de Funcionamiento. La licencia municipal se gestiona en las oficinas de cada Municipalidad y se ajusta a los procedimientos y plazos establecidos de acuerdo a las reglas vigentes, para ello el representante legal de la MYPE debe apersonarse a realizar el trámite en la dependencia que corresponde. Según la norma se otorga una licencia provisional de 7 días previa inspección de los responsables del área en la Municipalidad.

Según Castillo (2008) los documentos requeridos para solicitar la Licencia de funcionamiento Provisional de una MYPE se detallan a continuación:

- a) Copia simple del Registro Único del Contribuyente (RUC)
- a) Declaración Jurada simple de ser microempresa o pequeña empresa.
- b) Recibo de pago por derecho de trámite ante la Municipalidad.

La Municipalidad, en un principio otorga una licencia provisional por 7 días, una vez vencido el plazo se da por aceptado el permiso con una vigencia indeterminada. Cabe precisar también, que “Las Municipalidades no podrán cobrar tasas por concepto de renovación, fiscalización o control y actualización de datos de la licencia, ni otros referidos a este trámite, con excepción de los casos de cambio de uso o de zona” (p. 33).

(Castillo 2008). Para obtener la licencia municipal de funcionamiento de una micro y pequeña empresa, es necesario cumplir con una serie de documentos, los mismos que se detallan a continuación: solicitud de requerimiento, copia del RUC, certificado o constancia de zonificación, certificado de defensa civil con informe favorable, título de propiedad o contrato de alquiler, copia de escritura pública de constitución y pago de derecho de trámite (p.18).

Según Matos, (2010).Beneficios de la formalidad en la MYPES Como se ha explicado anteriormente:

Los ventajas que trae consigo al formalización de una micro y pequeña empresa son variados, dentro de ellos, se puede mencionar el acceso a la solicitud de créditos con entidades financieras, la participación en concursos públicos para ser proveedores de bienes o servicios, la fabricación y comercialización de productos propios, recibir programas de apoyo por cualquier estamento del estado u ONG, la asociatividad para la exportación, mejorar los productos y acceder a la vía judicial en caso la empresa se vea afectada por algún conflicto que se genere.

Según Cárdenas, (2011) Informalidad: Es el fenómeno por el cual una empresa no acata, o elude las diversas disposiciones legales y/o reglamentarias que conforman el contexto jurídico de dicha empresa, las mismas que pueden

referirse a los aspectos contables, tributarios, laborales, administrativos, y, en general a todo el universo jurídico de la dimensión del derecho empresarial de un país.

Según Aparicio H. (2014) en su artículo titulado EL 85% DE LAS MYPES EN PERU ES INFORMAL – Diario PERU21: Es innegable la importancia que tienen los micros y pequeñas empresas (Mypes) en el dinamismo del mercado interno en nuestro país. Sin embargo, la Sociedad de Comercio Exterior (Comex-Perú), alertó que el 84.7% de estas unidades empresariales son informales, al no estar registradas como persona jurídica o empresa individual. Peor aún, el 72.7% no lleva ningún tipo de registro de ventas y el 71.1% de los trabajadores no estuvo afiliado a ningún sistema de pensión. El panorama es más preocupante, añade el gremio, porque estos negocios emplean a ocho millones de personas, es decir, un 47.4% de la población económicamente activa (PEA) del país. Con información de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), Comex comentó que, si bien las Mypes forman parte de sectores dinámicos en nuestra economía, no aprovechan el potencial de insertarse en el sector formal. Ello refleja, añade el gremio, la falta de cultura institucional dentro de la mentalidad empresarial, y la complejidad para lograr la formalización. Ante ello, Comex planteó generar espacios en los que las Mypes y las grandes empresas puedan formar una cadena de producción que posibilite a las primeras crear mayor valor agregado y, a las segundas, alcanzar los beneficios de la competitividad de las economías de escala. “¿Cuándo veremos pasos concretos del Plan de Diversificación Productiva que faciliten la formalización de las Mypes y hagan razonable, poco costoso y beneficioso este proceso?”, se preguntó la entidad. El autor señala información sumamente interesante pues nos informa que un 84.7 % de las Mypes son informales y más aún, éstas emplean a 8 millones de personas, lo que equivale a un 47.4 % de la población económicamente activa. Producción nacional Las Mypes representaron un 13.6% del total de la producción nacional. Asimismo, se registró 5.2 millones de micro y pequeñas empresas ubicadas en su mayoría en zonas urbanas (89.3%), lo que indica una contracción del 8% con respecto al número registrado en 2012. 28 - Por su tamaño La distribución de la fuerza laboral Mypes por tamaño de la empresa, considerando

las ventas anuales, está comprendida casi en su totalidad (99.9%) por microempresas.

Según el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN (2016), “Si el Gobierno efectuara todas las intervenciones de manera conjunta, disminuirá la informalidad del 19% del PBI a un porcentaje del 1,4% del PBI y disminuirá el empleo informal del 70% al 11,4% en el año 2050” (p.43).

Según Covin y Slevin (1991) Modelos para el Desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas. Analizan la contribución del espíritu empresarial en el desempeño de la empresa y articulan las condiciones en que esta contribución puede materializarse, basándose en **tres aspectos**:

- (a) la naturaleza del comportamiento empresarial,
- (b) el focus del espíritu empresarial,
- (c) la redundancia en algunas temas

2.3. Definición de términos básicos

Calidad “Es el conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas (Telesup- Gestión de Calidad-2009)

Calidad: Es una función permanente dentro de las organizaciones que involucra todos los aspectos de esta. La calidad está relacionada con todas las personas que forman la organización, ya que lo que la gente realiza y cómo se comporta habla de cómo es la Calidad. Al final el único que puede juzgar la calidad es el cliente y debe ser visualizado como el Centro de cualquier programa para el mejoramiento de la calidad”. (Rosander ,1989).

Control de calidad. “es un aspecto del aseguramiento de la calidad que se basa en el uso de técnicas para identificar aquellas fallas dentro de un proceso. Al hecho de identificar fallas o variaciones en el proceso se le denomina inspección”. (Shilliff & Motiska, 1992).

Ciente. “Persona que está bajo la protección o tutela de otra. Respecto del que ejerce una profesión, persona que utiliza sus servicios”. (Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena, 1980).

La atención al cliente es un de las actividades más importantes desde el punto de vista empresarial ya que de ello depende el nivel de ingresos de la empresa y por consiguiente la rentabilidad misma ya que una organización sin clientes está condenada al fracaso. Una empresa en constante crecimiento orientará sus esfuerzos a incrementar notablemente la excelente atención al cliente dándoles todos beneficios, los mejores servicios y todo lo que sea la fidelización del mismo.

Así mismo podemos mencionar que la cultura de servicio se muestra a través de la actitud y comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto, esta puede incluir la cortesía general con la que el personal responde a las preguntas, resuelve los problemas, ofrece y/o amplía la información provee el servicio, y trata bien a los otros clientes. Esto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción de las expectativas del cliente que lo hace valorar si desea volver a la empresa. Pérez, (2006)

Formalidad: “La formalidad es el apego a la ley, es seguir lo que la ley nos manda para poder desarrollar determinada actividad económica, para que la misma sea considerada legal y además formal, y por lo tanto se pueda hacer uso de los beneficios que la misma ley otorga para estos casos”. (Cárdenas, 2011)

Gestión: Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también, la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

Gestión de calidad: “Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad” (Gestión de calidad-Telesup-pag.14). **(González F. 2000)**

Mypes: Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. (Ley N° 28015, 2003).

Micro empresa: Una micro empresa o microempresa es “una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada país, aunque, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada. Por otra parte, el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma”.

Servicio: Es una acción que satisface las necesidades específicas de los clientes. Estas necesidades específicas se refieren a aquellas acciones que las empresas ofrecen como servicios de reparación, comunicación u organización. Sin embargo hay que tomar en cuenta que el servicio crea una experiencia psicológica en el cliente, ya que no solo espera recibir el servicio sino que espera recibirlo de una manera especial, la cual pueda ser su base de referencia para elegir entre una empresa u otra” (Müller, 1995).

La satisfacción al cliente: Se puede definir de muchas maneras, así como define Kotler (2012), La satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" así mismo Dutka (1998), considera que la satisfacción del cliente es una preocupación que va en aumento entre las organizaciones de todo el mundo.

Empresa: Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través

de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). Definición ABC(2015).

Mypes: Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. (Ley N° 28015, 2003)

Informalidad: Es el fenómeno por el cual una empresa no acata, o elude las diversas disposiciones legales y/o reglamentarias que conforman el contexto jurídico de dicha empresa, las mismas que pueden referirse a los aspectos contables, tributarios, laborales, administrativos, y, en general a todo el universo jurídico de la dimensión del derecho empresarial de un país”. (Cárdenas, 2011)

Organización, Organización es la combinación de los medios técnicos, humanos y financieros que componen la empresa: edificios, máquinas, materiales, personas..., en función de la consecución de un fin, según las distintas interrelaciones y dependencias de los elementos que lo constituyen. (Seminario de Profesores de Economía pág. 2)

Persona Natural. es Una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.

Al constituir una empresa como Persona Natural, la persona (el dueño de la empresa) asume a título personal todas las obligaciones de la empresa, lo cual implica que asume la responsabilidad y garantiza con todo el patrimonio que posea (los bienes que estén a su nombre), las deudas que pueda contraer la empresa.

Si, por ejemplo, la empresa quiebra y es obligada a pagar alguna deuda, la persona deberá hacerse responsable por esta a título personal y, en caso de no pagarla, sus bienes personales podrían ser embargados. (crecenegocios).

Persona Jurídica es una empresa que ejerce sus propios derechos y cumple sus propias obligaciones.

Al constituir una empresa como Persona Jurídica, es la empresa (y no el dueño o los dueños) quien asume todas sus obligaciones, lo cual implica que las deudas que pueda contraer están garantizadas y se limitan solo a los bienes que pueda tener a su nombre (tanto capital como patrimonio).

Si, por ejemplo, la empresa quiebra y es obligada a pagar alguna deuda, esta se pagará solo con los bienes que pueda tener la empresa a su nombre, sin poder obligar al dueño o a los dueños a tener que hacerse responsable por la deuda con sus bienes personales.(crecenegocios s.p)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

HA Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018.

HO No existe relación significativa entre gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca – Canas - Cusco ,2018.

3.1.2. Hipótesis específicos

HA Existe relación significativa entre la política de calidad y la formalización de las personales naturales dueñas de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.

HO No existe relación significativa entre la política de calidad y la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.

HA Existe relación significativa entre los objetivos estratégicos en la organización de la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco,2018.

HO No existe relación significativa entre los objetivos estratégicos en la organización de la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco,2018.

HA Existe relación significativa entre el control integral de calidad y la política empresarial de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas -Cusco, 2018.

HO No existe relación significativa entre el control integral de calidad y la política empresarial de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable independiente: GESTIÓN DE CALIDAD

Según González F. (2000) “Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad”.

Variable Dependiente: FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES

Se encuentra definida en la ley N° 28015, ley de formalización de las micro y pequeña empresa. La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

3.2.2. Definición operacional

Variable Independiente: GESTIÓN DE CALIDAD.

Políticas de calidad.Una política es un sistema de principios definidos para orientar decisiones que llevan a alcanzar resultados mensurables, es decir, es una declaración formal de lo que es la calidad para la empresa. ¿Qué significa CALIDAD para su organización? ¡Eso es lo que la política debe responder! La política de la calidad es un compromiso que la empresa declara para sus partes interesadas. Así como la misión, visión y valores ayuda a la alta dirección a tomar decisiones de priorización de proyectos, contratación o cierre de contratos y estrategias para alcanzar resultados, la política de calidad debe ser formalizada para que ayude a las personas a tomar decisiones sobre procesos y productos. (ISO 9001: 2015)

Objetivos estratégicos. Se denominan objetivos estratégicos a las metas y estrategias planteadas por una organización para lograr determinadas metas, lograr a largo plazo, la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión.

Control de calidad. “es un aspecto del aseguramiento de la calidad que se basa en el uso de técnicas para identificar aquellas fallas dentro de un proceso. Al hecho de identificar fallas o variaciones en el proceso se le denomina inspección”. (Shilliff & Motiska, 1992).

Variable Dependiente: FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES

Persona Natural es Una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.

Al constituir una empresa como Persona Natural, la persona (el dueño de la empresa) asume a título personal todas las obligaciones de la empresa, lo cual implica que asume la responsabilidad y garantiza con todo el patrimonio que posea (los bienes que estén a su nombre), las deudas que pueda contraer la empresa.(Crecenegocios)

Organización, Organización es la combinación de los medios técnicos, humanos y financieros que componen la empresa: edificios, máquinas, materiales, personas..., en función de la consecución de un fin, según las distintas interrelaciones y dependencias de los elementos que lo constituyen. (Seminario de Profesores de Economía pág. 2)

La política empresarial. es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.

La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.(Luis A.2009)

3.3. Tipo y Nivel de investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014). La presente tesis hace referencia a una Investigación aplicada, la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica” que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

3.3.2. Nivel de la investigación

La Investigación tendrá un nivel Descriptivo (Hernández, 2008) precisa que: “Es aquellas que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Gomero nos dice que: Consiste en medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”., porque se realizarán verificaciones respecto a la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del Distrito de Yanaoca – Canas - Cusco, 2018.

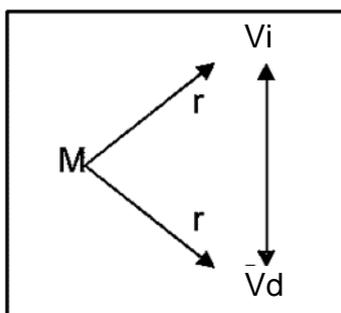
También será correlacional (Alston, C.2017) Se define el término correlación como la relación entre dos variables. El propósito principal de utilizar correlaciones en el ámbito investigativo es averiguar qué variables se encuentran conectadas entre sí. De esta manera, se entiende científicamente un evento específico como una variable. La investigación correlacional consiste en buscar diversas variables que interactúan entre sí, de esta manera cuando se evidencia el cambio en una de ellas, se puede asumir cómo será la modificación en la otra que se encuentra directamente relacionada con la misma.

Este proceso requiere que el investigador utilice variables que no pueda controlar. De esta manera, un investigador puede estar interesado en estudiar una variable A y su relación e impacto sobre una variable B.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal.

Para el presente trabajo el diseño a emplear es el correlacional, cuyo gráfico se representa de la siguiente manera:



Interpretando tenemos:

M = es la muestra

O = indica las observaciones por variable

x,y, = simbolizan las variables

r = probable correspondencia entre las variables en estudio

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) la investigación de diseño no experimental no generan cambios en las variables. Es descriptivo porque solo se observa la situación ya existente. Y es de corte transversal, porque solo se observará los datos en un determinado periodo de tiempo, que para la presente investigación es el año 2018.

3.5. Población y muestra del estudio

3.5.1. Población

En el presente trabajo de investigación la población en estudio está conformada por todos los dueños de las MYPES del Distrito de Yanaoca que suma un total de cuarenta (40) dueños de MYPES.

3.5.2. Muestra

La presente investigación es de tipo muestral no probabilístico, porque se utiliza una muestra censal o global, porque se realizará el estudio aplicando el instrumento a toda la población identificada: cuarenta dueños de MYPES localizadas en el Distrito de Yanaoca, que representa el 100% el total de la población estudiada.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación se aplicó las técnicas de la observación y la encuesta:

Observación

Es una técnica que nos permite mirar u observar de manera atenta el comportamiento de los objetos y/o fenómenos de un determinado problema. De esta manera, el investigador observa y registra las variables dentro de un ambiente natural, sin interferir en el curso de las mismas. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) mencionan que la investigación de documentos, registro, materiales y artefactos es una técnica que proporciona investigación valiosa de datos. Debido a que la mayoría de las personas, grupos, organizaciones comunidades y sociedades los producen y narran o delinear sus historias.

Encuesta/cuestionario

En el desarrollo de la presente investigación también, se aplicó la técnica de la encuesta. Esta técnica se puede aplicar a muchos individuos de forma simultánea, además se requiere de un tiempo prudencial donde se permita responder con mesura las interrogantes planteada. se da cuando se llevan a cabo encuestas y cuestionarios de los cuales es recopilada la información. Dentro de este tipo de investigación se debe elegir una muestra o grupo aleatorio de participantes (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para obtener los resultados se aplicó dos instrumentos

- Una ficha de observación, con la finalidad de recabar información sobre las actividades económicas de las PYMEs estudiadas.
- Un cuestionario estructurado, el cual fue dirigido a los gerentes y/o propietarios de las MYPES del Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.

3.6.2.1. Nombres de Validadores

Los nombres de los validadores del instrumento aplicado en esta investigación se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1.
Validación Del Instrumento

N°	Docente	Grado	Condicion
1	Pedro Constante, COSTILLA CASTILLO	Dr.	APLICABLE
2	Jorgé Luis, MUÑOZ CHABACANA	Dr.	APLICABLE
3	José Luis, TECSIHUA QUISPE	Mg.	APLICABLE
4	Yanina Cristal, Castillo Ruiz	CPC	APLICABLE

Fuente: elaboración propia

3.6.2.2. Prueba de confiabilidad

Validez

Para determinar la validez del instrumento en dicha investigación se llevó a cabo a través de la revisión de los expertos. Según, Hernández, Baptista y Fernández, necesaria para mayor relevancia con la opinión de dichos expertos en la materia (p.566).

En la presente investigación se empleó la técnica validación por el juicio de expertos en el área de Gestión de la calidad, con el grado académico de magister y doctor que laboran en la Escuela de Contabilidad de la Universidad Privada TELESUP.

3.6.2.3. Confiabilidad del instrumento

La herramienta mide el grado de confiabilidad durante la aplicación de los resultados.

Tabla 2.

Rangos de Confiabilidad

Escala de valores para determina la confiabilidad	
-Coeficiente alfa $>.9$ es excelente	Fiable y consistente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno	
-Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable	Inconsistente, inestable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable	
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre.	
-Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable	
-Coeficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	No confiable.
-Coeficiente alfa 0 es No confiable	

Fuente: George y Mallery (2003, p.231); *Leyenda:* $>$ mayor a; $<$ menor a

Según Sampieri R. (20, P. 221) el alfa de Cronbach persuade: de 0,958 hacia arriba es confiable.

En la investigación se empleó un cuestionario de tipo Likert de 5 categorías. Debido a ello se buscó la confiabilidad de dichos cuestionarios, la cual se analizó el Alfa de Cronbach. El cuestionario se empleó para evaluar la gestión de calidad (variable X) y la formalización de las MYPES (variable Y) del distrito de Yanaoca – Canas Cusco, 2018 y se obtuvo el siguiente resultado: el instrumento estuvo compuesto por 20 preguntas, la prueba se realizó a 10 trabajadores para el grado de confiabilidad se aplicando el Alfa de Cronbach con un nivel de confiabilidad del 95.8 % y significancia del 5% para la consistencia del contenido, para ello se utilizó el programa estadístico SPSS 24 y se obtuvo los siguientes resultados

Tabla 3.*Procesamiento del Alfa de Cronbach***Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Tabla 4.*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 4, muestra los resultados obtenidos con el SPSS 24, con un índice de confiabilidad de 0.958, nivel considerada como, **fiable y consistente** de acuerdo a los criterios de George y Mallery (2003, p.231), por otro lado este resultado es elevada de acuerdo a los criterios de Sampieri R. (20, P. 221.), significando que los instrumentos de medición aplicados están correlacionados para cada uno de las variables (preguntas) consideradas en el cuestionario aplicado, con la escala de lickert de 5 criterios; es internamente fuerte, pues mide con exactitud los ítems, que se pretende.

3.7. Métodos de análisis de datos

Según Fernández, Hernández y Baptista, (2006), El SPSS es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y aplicadas, que tiene una capacidad de trabajar con bases de datos grandes de una manera más sencilla y eficaz para dicho análisis. (p.410)

Coeficiente Alfa de Cronbach fue planteado por Cronbach J. L, esta prueba requiere una sola administración del instrumento produciendo valores de 0 a 1. Su ventaja reside en la aplicación de su totalidad del instrumento sin tener que dividirlos los ítems simplemente se calcula la medición del coeficiente. (Hernández, et al., 2003).

Una vez recolectados datos de las encuestas se procedió al análisis utilizando el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS 24, (Statistical Package Sciences Socials) se aplicó las medidas con un enfoque cuantitativo para ambas variables mediante el análisis descriptivo e inferencial y los datos fueron tabulados en tablas e figuras de acuerdo a las variables e dimensiones.

Los datos serán recopilados en una ficha de registro, acondicionada para guardar información de las partidas involucradas y los resultados de los indicadores.

3.8. Aspectos éticos

El investigador se compromete a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados, a respetar la propiedad intelectual, así como respetar la autonomía y anonimato de los encuestados, en la cual no se consignará información que permita conocer la identidad de los participantes en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Frecuencias

Variable Independiente: gestión de calidad

Tabla 5.
Variable gestión de calidad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	17,5	17,5	17,5
De acuerdo	29	72,5	72,5	90,0
Muy de acuerdo	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

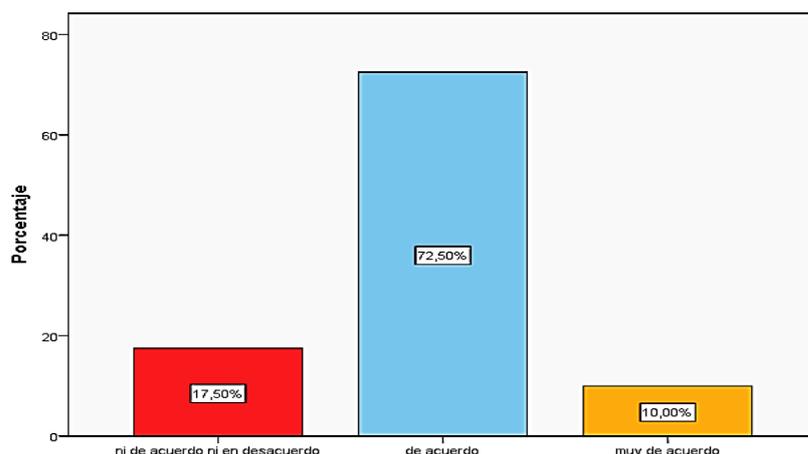


Figura 1. Variable gestión de calidad (Agrupada)
Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla N° 5 y figura N° 1 respectiva, los resultados muestran que del 100 % de los 5 encuestados de la empresa; el 17,50% respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión de calidad en las MYPES del distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018; en cambio el 72,50% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran de acuerdo que en las Mypes exista gestión de calidad; el 10,00% manifestaron estar muy de acuerdo con la gestión de calidad.

Variable Dependiente: formalización de las MYPES

Tabla 6.

Variable formalización de las mypes (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	12,5	12,5	12,5
De acuerdo	10	25,0	25,0	37,5
Muy de acuerdo	25	62,5	62,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaboración propia

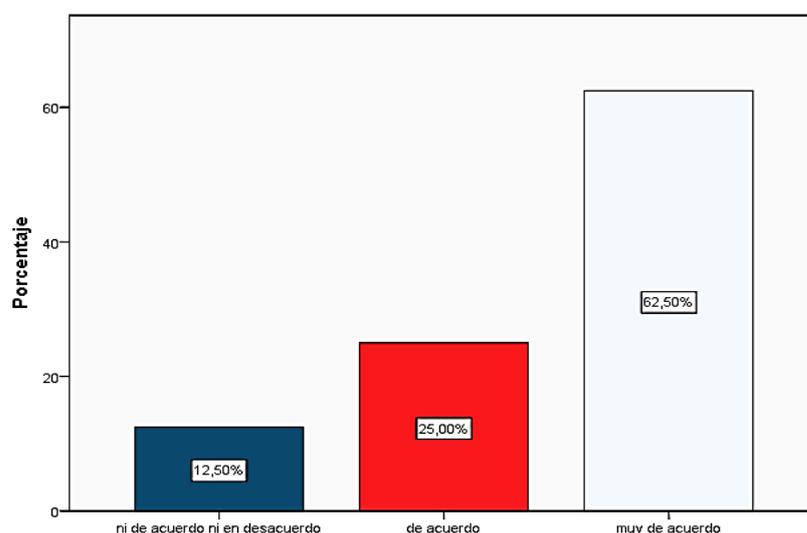


Figura 2. Variable formalización de las Mypes (Agrupada)

Elaboración propia

interpretación: Como se observa en la tabla N° 6 y figura N° 2 respectiva, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 12,50% respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la formalización de las MYPES del distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018; en cambio el 25,00% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran de acuerdo que en las Mypes exista formalización; asimismo el 62,5000% manifestaron estar muy de acuerdo con la formalización de las Mypes.

Dimensión: política de calidad

Tabla 7.

Dimensión política de calidad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	37,5	37,5	37,5
de acuerdo	18	45,0	45,0	82,5
muy de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

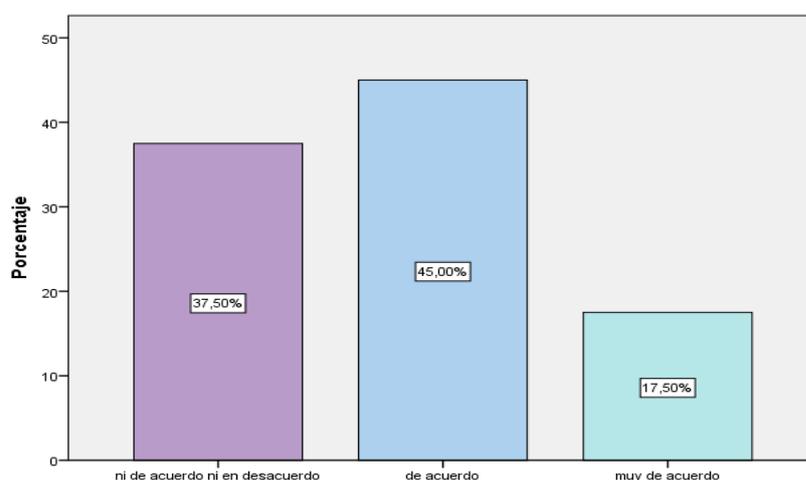


Figura 3 . Dimensión política de calidad (Agrupada)

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla N° 7 y figura N° 3 respectiva, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 37,50% respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la política de calidad de las MYPES del distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018; en cambio el 45,00% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran de acuerdo que en las Mypes exista política de calidad; asimismo el 17,50% manifestaron estar muy de acuerdo con la política de calidad en las Mypes.

Dimensión: objetivos estratégicos

Tabla 8.

Dimensión objetivos estratégicos (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	32,5	32,5	32,5
De acuerdo	25	62,5	62,5	95,0
Muy de acuerdo	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaboración propia

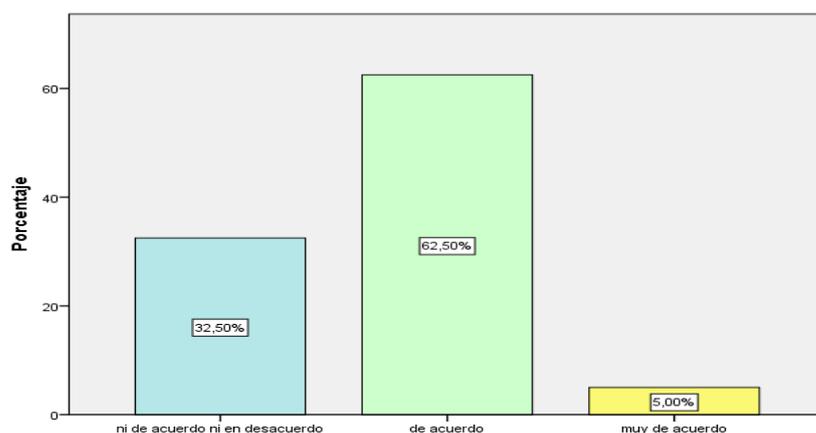


Figura 4. Dimensión objetivos estratégicos (Agrupada)

Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla N° 8 y figura N° 4 respectiva, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 32,50% respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los objetivos estratégicos de las MYPES del distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018; en cambio el 62,50% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran de acuerdo que en las Mypes exista objetivos estratégicos; asimismo el 5,00% manifestaron estar muy de acuerdo con los objetivos estratégicos en las Mypes.

Dimensión: control integral de calidad

Tabla 9.
Dimensión control integral de calidad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	12,5	12,5	20,0
De acuerdo	31	77,5	77,5	97,5
Muy de acuerdo	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaboración propia

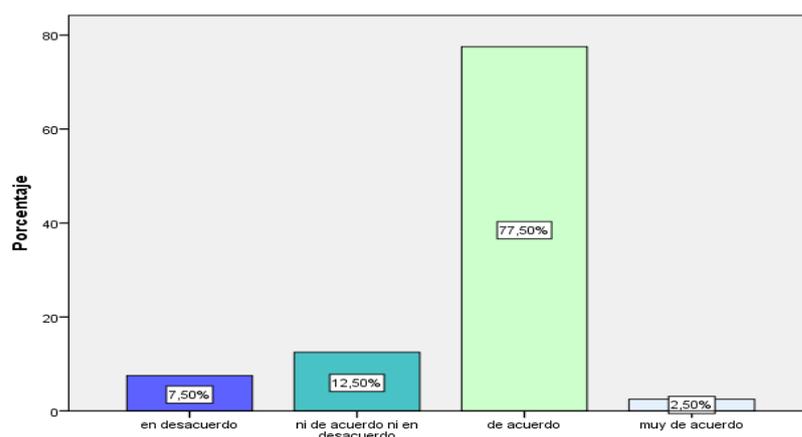


Figura 5. Dimensión control integral de calidad (Agrupada)
Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla N° 9 y figura N° 5 respectiva, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 7,50% afirmaron que están en desacuerdo; el 12,50% respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el control integral de calidad de las MYPES del distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018; en cambio el 77,50% apoyaron la tercera alternativa, es decir consideran de acuerdo que en las Mypes exista control integral de calidad; así mismo el 2,50% manifestaron estar muy de acuerdo con el control integral de las Mypes.

Dimensión: persona natural

Tabla 10.
Dimensión persona natural (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
De acuerdo	25	62,5	62,5	70,0
Muy de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaboración propia

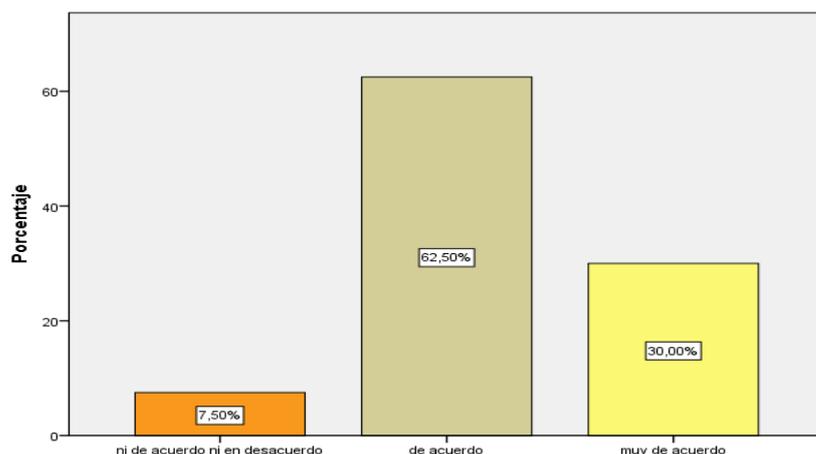


Figura 6 Dimensión persona natural (Agrupada)
Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla N° 10 y figura N° 6 respectiva, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 7,50% respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la persona natural de las MYPES del distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018; en cambio el 62,50% apoyaron la segunda alternativa, es decir consideran de acuerdo que en las Mypes exista persona natural; asimismo el 30,00% manifestaron estar muy de acuerdo con la persona natural de las Mypes.

Dimensión: organización

Tabla 11.

Dimensión organización (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5,0	5,0	7,5
De acuerdo	24	60,0	60,0	67,5
Muy de acuerdo	13	32,5	32,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaboración propia

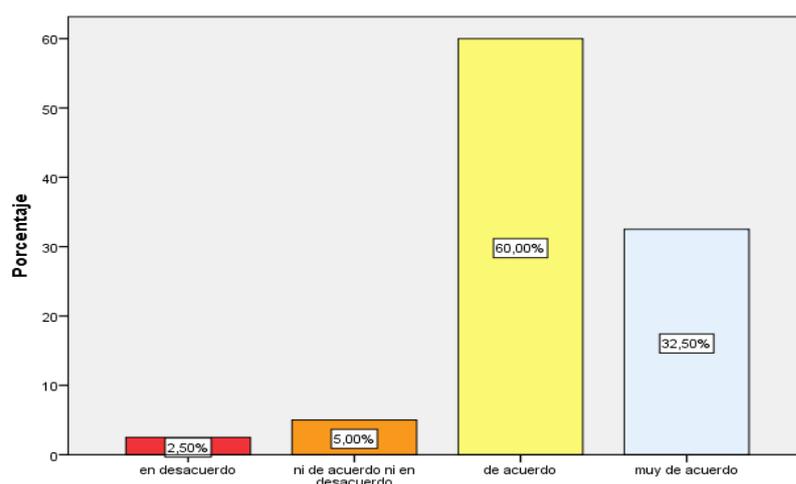


Figura 7. Dimensión organización (Agrupada)

Elaboración propia

interpretación: Como se observa en la tabla N° 11 y figura N° 7 respectiva, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 2,50% afirmaron estar en desacuerdo con la organización de las Mypes; el 5,00% respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la organización de las MYPES del distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018; en cambio el 60,00% apoyaron la tercera alternativa, es decir consideran de acuerdo que en las Mypes exista organización; así mismo el 32,50% manifestaron estar muy de acuerdo con la organización de las Mypes.

Dimensión: política empresarial

Tabla 12.
Dimensión política empresarial (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	10,0	10,0	12,5
De acuerdo	29	72,5	72,5	85,0
Muy de acuerdo	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Elaboración propia

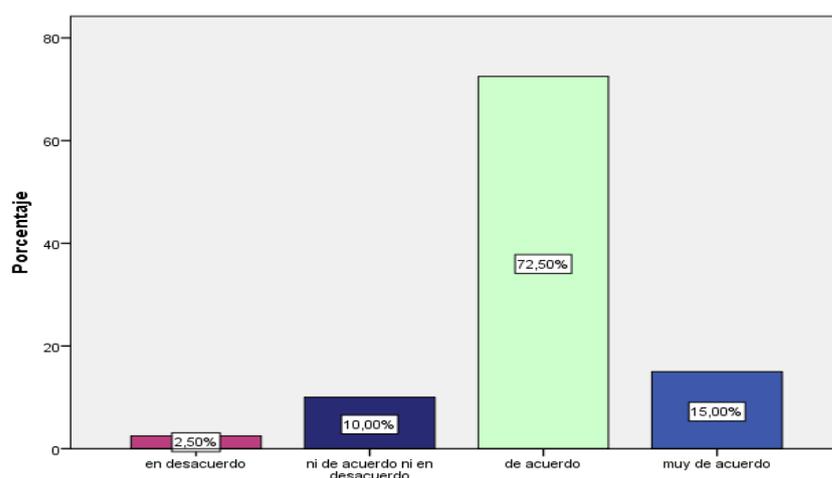


Figura 8. Dimensión política empresarial (Agrupada)
Elaboración propia

interpretación: Como se observa en la tabla N° 12 y figura N° 8 respectiva, los resultados muestran que del 100 % de los encuestados de la empresa; el 2,50% afirmaron estar en desacuerdo con la organización de las Mypes; el 10,00% respondieron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la política empresarial de las MYPES del distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018; en cambio el 72,50% apoyaron la tercera alternativa, es decir consideran de acuerdo que en las Mypes exista política empresarial; asimismo el 15,00% manifestaron estar muy de acuerdo con la política empresarial.

Tabla 13.*Valores Críticos de Correlación de Spearman*

Valor	Tipo de Correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0.00	correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0,89	Correlación positiva alta
0.9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: *Martinez. (2009).*
Elaboración propia

4.2. Resultados que responden a los objetivos del estudio

Análisis de correlación de Rho de Spearman entre la gestión de calidad y la formalización de las Mypes.

Suposiciones:

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos distribuidos no normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

A) Análisis de correlación Rho de Spearman

Hipótesis general:

La relación de la gestión de calidad y la formalización.

H₀₁: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018.

H_{a1}: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018.

Nivel de error Tipo I:

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar Ho si sig < α

Aceptar Ho si sig > α

Correlación Rho de Spearman

El análisis de correlación determina que las variables: gestión de calidad y formalización se relacionan con $r = 0,384$, siendo este valor resultados que se encuentra dentro de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es media, y determina el sustento estadístico. (Ver tabla x).

Tabla 14.
Correlación gestión de calidad y formalización

	Gestión de calidad (Agrupada)	Formalización de las mypes (Agrupada)
Rho de Spearman	de Gestión de calidad	de Formalización de las mypes
Coefficiente de correlación	de 1,000	,384*
Sig. (bilateral)	.	,015
N	40	40
Coefficiente de correlación	de 1,000	,384*
Sig. (bilateral)	,015	.
N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaboración propia

Por otro lado, la sig. = 0.015 < α = 0.05; demuestra que las variables en estudio se relacionan directamente significativamente de manera que este resultado contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación. Por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la H_a .

Conclusión:

Se concluye que la gestión de calidad se relaciona significativamente con la formalización de las MYPES en el distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018.

B) Análisis de correlación de Rho de Spearman entre la política de calidad y la formalización de las Mypes.

Suposiciones:

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos distribuidos no normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

Análisis de correlación Rho de Spearman

Hipótesis específica 1:

La relación de la política de calidad y la formalización.

H_{01} : No existe relación significativa entre la política de calidad y la formalización de las personales naturales dueñas de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018.

H_{a1} : Existe relación significativa entre la política de calidad y la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018.

Nivel de error Tipo I:

El nivel de significancia será α = 0.05 y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar H_0 si sig < α

Aceptar H_0 si $sig > \alpha$

Correlación Rho de Spearman

El análisis de correlación determina que las variables: política de calidad y formalización se relacionan con $r = 0,260$, siendo este valor resultados que se encuentra dentro de los niveles no aceptables por lo que la relación que presenta las variables es baja, y determina el sustento estadístico. (Ver tabla x).

Tabla 15.
Correlación política de calidad y formalización

	Política de calidad (Agrupada)	de	Formalización de las personales (Agrupada)
Rho de Spearman	Política de calidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,260
		N	,106
	Formalización de las personales naturales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	de ,260
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,106
			40

Elaboración propia

Por otro lado, la $sig. = 0.106 > \alpha = 0.05$; demuestra que las variables en estudio no se relacionan directa o significativamente de manera que este resultado contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables no presentan relación. Por lo que se acepta la hipótesis H_0 y se rechaza la H_a .

Conclusión:

Se concluye que la política de calidad no se relaciona significativamente con la formalización de las personales naturales dueñas de las MYPES en el distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018.

C) Análisis de correlación de Rho de Spearman entre los objetivos estratégicos y la organización de las Mypes.

Suposiciones:

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos distribuidos no normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

Análisis de correlación Rho de Spearman

Hipótesis específica 2:

La relación de los objetivos estratégicos y la organización.

H_{01} : No existe relación significativa entre los objetivos estratégicos y la organización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018.

H_{a1} : Existe relación significativa entre los objetivos estratégicos y la organización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018.

Nivel de error Tipo I:

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

Correlación Rho de Spearman

El análisis de correlación determina que las variables: política de calidad y formalización se relacionan con $r = 0,208$, siendo este valor resultados que se encuentra dentro de los niveles no aceptables por lo que la relación que presenta las variables es baja, y determina el sustento estadístico. (Ver tabla x).

Tabla 16.
Correlación objetivos estratégicos y organización

		Objetivos estratégicos (Agrupada)		organización (Agrupada)
Rho de Spearman	Objetivos	Coeficiente de correlación	1,000	,208
	estratégicos	Sig. (bilateral)	.	,198
	(Agrupada)	N	40	40
	organización	Coeficiente de correlación	,208	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,198	.
		N	40	40

Elaboración propia

Por otro lado, la sig. = 0.198 > $\alpha = 0.05$; demuestra que las variables en estudio no se relacionan directa o significativamente de manera que este resultado contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables no presentan relación. Por lo que se acepta la hipótesis H_0 y se rechaza la H_a .

Conclusión:

Se concluye que los objetivos estratégicos no se relaciona significativamente con la organización de las MYPES en el distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018.

D) Análisis de correlación de Rho de Spearman entre el control de calidad y la política empresarial de las Mypes.

Suposiciones:

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos distribuidos no normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico no paramétrico.

Análisis de correlación Rho de Spearman

Hipótesis específica 3:

La relación del control de calidad y la política empresarial.

H₀₁: No existe relación significativa entre el control de calidad y la política empresarial de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018.

H_{a1}: Existe relación significativa entre el control de calidad y la política empresarial de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018.

Nivel de error Tipo I:

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar H₀ si sig < α

Aceptar H₀ si sig > α

Correlación Rho de Spearman

El análisis de correlación determina que las variables: política de calidad y formalización se relacionan con $r = 0,593$, siendo este valor resultados que se encuentra dentro de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es media, y determina el sustento estadístico. (Ver tabla x).

Tabla 17.*Correlación control de calidad y política empresarial*

		Control calidad (Agrupada)	de Política empresarial (Agrupada)
Rho de Control	de Coeficiente	de 1,000	,593**
Spearm calidad	correlación		
an (Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Política	Coeficiente	de ,593**	1,000
empresarial	correlación		
(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración propia

Por otro lado, la sig. = 0.000 < α = 0.05; demuestra que las variables en estudio se relacionan directa y significativa de manera que este resultado contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación. Por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la H_a .

Conclusión:

Se concluye que el control de calidad se relaciona significativamente con la política empresarial de las MYPES en el distrito de Yanaoca Canas Cusco, 2018.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de la discusión de resultados

Los resultados de la investigación ayudan a comprender que el conocimiento de la importancia de la existencia de La gestión de calidad como relación en mejorar la gestión de la MYPES en el distrito de Yanaoca Canas Cusco, lo que permite disponer de controles en todo los procesos garantizando la consistencia en periodos consecutivos teniendo en cuenta que la actividad comercial es sumamente dinámica, que exige tener niveles adecuados para garantizar la demanda cada vez más exigentes de los clientes y consumidores

De acuerdo a los resultados obtenidos en base al análisis e interpretación, el Mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque permite renovar los procesos administrativos que la empresa realiza, además permite que la organización sea más eficiente y competitiva.

Es muy importante considera que ninguna empresa puede sobresalir si no adquiere algún tipo de beneficio, a través de mantener un adecuado nivel de gestión con otras empresas que se dediquen a la comercialización. Para la realización de la investigación se ha tomado en consideración que la gestión de las Mypes se mueve en un ambiente en el cual, por lo general, los productos disponibles escasean, y en base a esto la persona encargada de la gestión debe aplicar diferentes fórmulas para que de esta manera se logren motivar constantemente a toda la organización empresarial, con el objetivo de lograr las mismas apoyen todos los proyectos que la empresa planea emprender y lograr.

En el proceso de la investigación se ha llegado a la conclusión que se debe llevar una buena gestión de calidad producto de la adecuada formalización para que se pueda verificar como se está realizando las operaciones en la empresa, también, se debe destacar que la aplicación de la calidad se encargara de salvaguardar los activos que posee la empresa, las medidas de formalización establecidas para que de esta forma se pueda evitar los delitos que se producen

dentro de la gestión de las MYPES, previniendo que se produzcan pérdidas y que este proceso permita identificar al responsable, y así se pueda lograr la obtención de la información financiera correcta y segura, la protección de los activos del negocio y la promoción de eficiencia de operaciones, obteniendo como resultado que alcance sus objetivos, cumplan sus metas y que pueda plantearse nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos por la aplicación del software estadístico SPSS versión 24 proveniente de la aplicación del cuestionario en la encuesta realizada:

- Se concluye que, de acuerdo al objetivo general propuesto, la gestión de calidad tiene un nivel de relación positiva baja de 28,40% con la formalización de las MYPES en el distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.
- Se concluye que, de acuerdo al primer objetivo específico se tiene como resultado que la política de calidad no se relaciona significativamente con la formalización de las MYPES en el distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.
- Se concluye que, de acuerdo al segundo objetivo específico los resultados fueron que los objetivos estratégicos no se relacionan significativamente con la organización de las MYPES en el distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.
- Se concluye que, en relación al tercer objetivo específico los resultados hallaron que el control de calidad se relaciona significativamente con la política empresarial en un nivel positivo moderado de 59,3% en las MYPES en el distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.

VII. RECOMENDACIONES

Se da a conocer las siguientes recomendaciones, en relación a las conclusiones halladas:

- La Municipalidad del distrito Yanaoca, con apoyo de la Municipalidad provincial, destine capacitaciones para elevar el nivel de formalización, concientizando los efectos positivos en la gestión de la calidad en las MYPES. De esa manera, tales negocios se benefician con mantener su documentación organizada, sus compromisos y objetivos trazados en el tiempo menor posible.
- Se recomienda a las universidades e instituciones de educación superior públicas o privadas de ampliar sus metas de capacitación práctica relegando la importancia de la política de calidad, por las de formalización de las MYPES del distrito de Yanaoca - Canas, de tal forma que se logre una relación con el proceso de formalización.
- Se sugiere que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Ministerio de la Producción y otras como la Cámara de Comercio del Cusco, organicen talleres de capacitación a emprendedores y personas naturales con negocio a fin de distinguir el proceso de la organización de la empresa que se realiza para el corto plazo, de manera que, no guarda una relación significativa de dependencia del diseño de los objetivos estratégicos, los cuales sirven para evaluar, consolidar y dar mayor sostenibilidad al destino de la empresa en el mediano y largo plazo.
- Se recomienda a los emprendedores de las MYPES del distrito de Yanaoca - Canas indaguen y soliciten capacitaciones a instituciones públicas y privadas a fin de que puedan mejorar y fortalecer su performance alcanzada del control integral de calidad, con acciones de implementación de protocolos de calidad para la gestión empresarial y de este modo, se observe una reformulación de sus políticas empresariales, adecuándolas a los resultados esperados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto, E. (2014) *Gestión de la Calidad y Formalización de las MYPES del Sector*. Lima.
- Asesor Empresarial. (2018). *Informativo*. Disponible en: <http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=5819>.
- Berrú, E. (2014). *Caracterización de la Gestión de la Calidad y la Competitividad de las MYPES de Sector Comercial, Rubro de Zapaterías de la Ciudad de Sullana*. (Tesis). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote.
- Blog Calidad ISO. (2018). *La calidad en los procesos de producción*. Disponible en: <http://blogdecalidadiso.es/la-calidad-en-los-procesos-de-produccion>.
- Camara de Medellin. (2019). *Informe de gestión general*. Disponible en: <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2018/Informe%20de%20gesti%C3%B3n%20general%20CCMA%20%202017fin.pdf>.
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2019). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Disponible en: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>.
- Cano, C. (2013). *Conceptos gerencia y gestión*. Disponible en: <http://es.slideshare.net/cirilay/conceptos-gerencia-y-gestion>.
- CEPLAN. (2016). *Economía informal en Perú: Situación actual y perspectivas*. Disponible en: https://www.ceplan.gob.pe/wpcontent/uploads/files/Documentos/economia_informal_en_peru_11-05-2016.pdf.
- Chavez, M. (2018). *Gestión de la Calidad con el modelo integral de la productividad en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores del distrito de Huaraz. Año 2017*. (Tesis). Universidad Católica Los Ángeles. Chimbote, Perú.
- Concepto De. (2014). *Concepto de Gestión*. Disponible en: <http://concepto.de/gestion/#ixzz44zGjbYkP>.
- Concepto De. (2014). *Instrumentos de Gestión*. Disponible en: <http://concepto.de/gestion/#ixzz44zGaZzPX>.
- Congreso de la República del Perú. (2003). Ley N° 28015: *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Lima.
- Crece Negocios. (2019). *Concepto de calidad*. Disponible en: <https://www.crecenegocios.com/etiqueta/conceptos>.

- De la Cruz, L. (2016). *Caracterización de formalización y Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio-Rubro zapaterías en la ciudad de Tarapoto-provincia de San Martín. Periodo 2016.* (Tesis). Universidad Católica Los Ángeles. Chimbote. Perú.
- Definición ABC. (2015). *Definición de Empresa.* Disponible en: <http://www.definicionabc.com/economia/empresa.php>.
- Definición De. Sistema de gestión de calidad. Disponible en: <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad>.
- Escuela de negocios y dirección. (2019). *Estrategias de precios en un Mercado competitivo.* Disponible en: escueladenegociosydireccion.com/business/marketingventas/estrategias-de-precios-en-un-mercado-competitivo. Disponible en: <https://br.escueladenegociosydireccion.com/business/marketingventas/estrategias-de-precios-en-un-mercado-competitivo>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Luis, Á., & Encinas, V. (2008) *La política empresarial* Disponible en: <http://politicaempresarialfaca.blogspot.com>.
- Mejía, R. (2014). *Definición de la Micro y Pequeña Empresa.* Monografías. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/pymes/pymes2.shtml>.
- Meléndez, L. – Llontop, Y. – Elías, S. (2013) *Análisis de la productividad en las MYPES del sector manufactura y servicios en la Ciudad de Chiclayo en el año 2011: una aproximación teórica y evidencia empírica.* Universidad de Alicante. Alicante.
- Padilla, I. (2014) *La Gestión de la Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercial rubro de zapaterías de la Provincia de Chiclayo año 2014.* (Tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote;Chimbote, 2014.
- Perú 21. (2014). *La MYPE en Perú es informal.* Disponible en: <https://peru21.pe/opinion/85-mype-peru-informal-172918>.
- Ramírez, A. (2013) *Metodología de la investigación científica.* Pontificia Universidad Javeriana. Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/ear/ecologia/documents/ALBERTORAMIREZ>
- Rojas, B. (2014) *Gestión de la Calidad y Formalización de las MYPES del Sector Industrial rubro fabricación de calzado del Distrito de Alto Trujillo – Año 2013.* (Tesis). Universidad Católica Los Ángeles. Trujillo, Perú.
- Rosales, A. (2015). *Caracterización de la Formalización y Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro compra y venta de calzado en el Distrito de Chimbote, 2013.* (Tesis). Universidad Católica Los Ángeles. Trujillo, Perú.

- Urcia, K. (2017), en su tesis “*Caracterización de la Gestión de la Calidad y la competitividad de las MYPES del Sector Comercial Rubro de Zapaterías de la Distrito de Chiclayo*”, Año 2016. (Tesis). Universidad Católica Los Ángeles. Trujillo, Perú.
- Valda, J. (2014). *El Problema de las Pyme: la Falta de Planeación*. Grandes PYMES. Disponible en: <http://www.grandespymes.com.ar/2014/12/20/el-problemade-las-pyme-la-falta-de-planeacion-2>.
- Valderrama, S. (2015) *Gestión de la Calidad y Competitividad de las MYPES del Sector Comercio – rubro venta de calzado para damas del Distrito El porvenir año 2014*. (Tesis). Universidad Católica Los Ángeles. Trujillo, Perú..

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN EL DISTRITO DE YANAOCA - CANAS - CUSCO, 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/DI MENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación de la política de calidad y la formalización de las personales naturales dueñas de las MYPES en el Distrito de Yanaoca- Canas - Cusco, 2018?. De qué manera se relaciona los objetivos estratégicos y la organización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018? ¿Qué relación existe entre el control integral de calidad y la política empresarial de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018? 	<p>Determinar la relación que existe entre Gestión de Calidad y la Formalización de la MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar la relación de la política de calidad y la formalización de las personales naturales dueñas de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018. Evaluar de que manera se relaciona los objetivos estratégicos y la organización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018. Comparar la relación que existe entre el control integral de calidad y la política empresarial de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018. 	<p>Existe relación entre gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco ,2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la política de calidad y la formalización de las personales naturales dueñas de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco, 2018. Existe relación significativa entre los objetivos estratégicos y la organización de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco,2018 Existe relación significativa entre el control integral de calidad y la política empresarial de las MYPES en el Distrito de Yanaoca - Canas - Cusco 2018. 	<p>V.I: X. GESTION DE CALIDAD Dimensiones: 1. Política de calidad 2.Objetivos estratégicos 3.Control integral de calidad</p> <p>V.D: Y.FORMALIZACION DE LAS MYPES dimensiones: 1, Persona natural 2.Organización 3.Política empresarial</p>	<ol style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los planes Valor agregado Innovación <ol style="list-style-type: none"> Oportunidades Amenazas Fortalezas <ol style="list-style-type: none"> Aseguramiento Técnicas Inspección <ol style="list-style-type: none"> Derecho Obligación Responsabilidad <ol style="list-style-type: none"> Persona natural Producir Interrelación <ol style="list-style-type: none"> Compromiso Cumplimiento de los objetivos Satisfacción de los empresarios 	<p>1.Tipo de investigación: Aplicada 2.Nivel de investigación: Descriptivo, Correlacional 3.Diseño de investigación: No experimental correlacional de corte transversal. 4.Método de investigación: Descriptivo, correlacional 5.Población: Las MYPES del Distrito de Yanaoca que suma un total de cuarenta (40). 6.Muestra: (40) MYPES localizadas en la Distrito de Yanaoca. 7. Tipo de muestreo: No probabilístico. 8.Técnica de recolección: Observación y encuesta. 9.Instrumento: El cuestionario, que se aplicará a los gerentes y/o propietarios de las MYPE. 10. Validez: Por el juicio de 3 expertos. 11. Confiabilidad: Según el coeficiente de Alfa de Cronbach.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica instrumento
VI: Gestión de calidad	Según González F. (2000) "Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad".	Políticas de calidad	Cumplimiento de los planes	1	1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Valor agregado	2		
			Innovación	3 y 4		
		Objetivos estratégicos	Oportunidades	5		
			Amenazas	6		
			Fortalezas	7		
		Control integral de calidad	Aseguramiento,	8, 9		
			Técnicas	10		
			Inspección	11		
		VD: Formalización de las MYPES	Se encuentra definida en la ley N°28015, ley de formalización de la micro y pequeña empresa. La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Persona natural		
Obligación	13					
Responsabilidad	14					
Organización	derecho			5		
	Producir			16		
	Interrelación			17		
Política empresarial	Compromiso			18		
	Cumplimiento de los objetivos			19		
	Satisfacción de los empresarios			20		

Fuente: elaboración propia

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario para la gestión de calidad y formalización de las MYPES del distrito de Yanaoca - Cana-Cusco,2018

Señor propietario(a) sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 = Muy de acuerdo

NRO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Variable Independiente: Gestión de Calidad						
1	¿Se aplica la planificación de las actividades de su negocio?	1	2	3	4	5
2	¿Brinda capacitación a sus empleados?	1	2	3	4	5
3	En su negocio se fomenta el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
4	Está dispuesto a hacer cambios que mejoren su eficiencia en su negocio?	1	2	3	4	5
5	¿Tiene Ud. Conocimiento de gestión de calidad?	1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que su negocio corre algún tipo de amenaza?	1	2	3	4	5
7	¿cree que cumpliendo con las fortalezas que tiene mejoraría su negocio?	1	2	3	4	5
8	¿El negocio que ud. Administra, tiene establecida su visión y misión?	1	2	3	4	5
9	¿Conoce los valores que maneja su negocio en cuanto institución, empleados y servicios?	1	2	3	4	5
10	¿Conoce cuáles son los técnicas para salir de sus limitantes que afectan el buen funcionamiento del negocio?	1	2	3	4	5
11	¿Usted cumple sus obligaciones de asegurar un buen servicio?	1	2	3	4	5
Variables Dependientes: Formalización de las MYPES		1	2	3	4	5
12	¿Sabe usted a quien se denomina persona natural?	1	2	3	4	5
13	¿Tiene conocimiento de cómo se realiza las obligaciones con la ley?.	1	2	3	4	5
14	¿Cree que la responsabilidad es importante en su negocio?	1	2	3	4	5
15	¿Tiene conocimiento que la persona natural puede crear su propia empresa?	1	2	3	4	5
16	¿Alguna vez algún profesional le sugirió formalizar su negocio y producir mas ingresos económicos?	1	2	3	4	5
17	¿Cree ud, que las interrelaciones que mantiene con sus clientes debe mejorar?	1	2	3	4	5
18	¿Cumple con la ejecución de los compromisos que se tiene para con el cliente?	1	2	3	4	5
19	¿Cree Ud.que esta cumpliendo con sus objetivos trazados?	1	2	3	4	5
20	¿Se siente satisfecho con el negocio que ud.tiene?	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su participación.

Anexo 4: Validación del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ra) (ita): Pedro Constante, COSTILLA CASTILLO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada Telesup, promoción 2017-II Y 2017-I requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Contador Publico

El título o nombre del proyecto de investigación es: "GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES EN EL DISTRITO DE YANAOCA-CANAS-CUSCO,2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



BEATRIZ AGUILAR TACUSI
D.N.I:24583819



YANET CARMEN CONDORI USCAMAYTA
D.N.I:71003764

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N	Dimensiones / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Política de calidad							
1	Se aplica la planificación de las actividades de su negocio?	/		/		/		
2	Brinda capacitación a sus empleados?	/		/		/		
3	¿En su negocio se fomenta el trabajo en equipo?	/		/		/		
4	¿Está dispuesto a hacer cambios que mejoren su eficiencia en su negocio?	/		/		/		
	II. Objetivos estratégicos							
5	¿Tiene Ud. Conocimiento de gestión de calidad?	/		/		/		
6	¿Cree usted que su negocio corre algún tipo de amenaza?	/		/		/		
	¿Cree que cumpliendo con las fortalezas que tiene mejoraría su negocio?	/		/		/		
	III. Control integral de calidad							
8	¿El negocio que ud. Administra, tiene establecida su visión y misión?	/		/		/		
9	Conoce los valores que maneja su negocio en cuanto institución, empleados y servicios?	/		/		/		
10	Conoce cuáles son los técnicas para salir de sus limitantes que afectan el buen funcionamiento del negocio?	/		/		/		
11	Usted cumple sus obligaciones de asegurar un buen servicio?	/		/		/		
	IV. Persona Natural							
12	Sabe usted a quien se denomina persona natural?	/		/		/		
13	Tiene conocimiento de cómo se realiza las obligaciones con la ley?	/		/		/		
14	¿Cree que la responsabilidad es importante en su negocio?	/		/		/		
	V. Organización							
15	Tiene conocimiento que la persona natural puede crear su propia empresa?	/		/		/		
16	Alguna vez algún profesional le sugirió formalizar su negocio y producir mas ingresos económicos?	/		/		/		
17	¿Cree ud, que las interrelaciones que mantiene con sus clientes debe mejorar?	/		/		/		
	VI. La política empresarial.							
18	¿cumple con la ejecución de los compromisos que se tiene para con el cliente?	/		/		/		
19	¿Cree Ud. que esta cumpliendo con sus objetivos trazados?	/		/		/		
20	¿Se siente satisfecho con el negocio que ud. tiene?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. C.P.C:

PEDRO COSMIAS CASRILLO

DNI: 09925834 firma: 

Especialidad del validador: DA. ADMINISTRACION

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ra) (ita): Jorgé Luis, MUÑOZ CHABACANA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada Telesup, promoción 2017-II Y 2017-I requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Contador Publico

El título o nombre del proyecto de investigación es: "GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES EN EL DISTRITO DE YANAOCA-CANAS-CUSCO,2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



BEATRIZ AGUILAR TACUSI

D.N.I:24583819



YANET CARMEN CONDORI USCAMAYTA

D.N.I:71003764

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ra) (ita): Jorgé Luis, MUÑOZ CHABACANA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada Telesup, promoción 2017-II Y 2017-I requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Contador Publico

El título o nombre del proyecto de investigación es: "GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES EN EL DISTRITO DE YANAOCA-CANAS-CUSCO,2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurso y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



BEATRIZ AGUILAR TACUSI
D.N.I:24583819



YANET CARMEN CONDORI USCAMAYTA
D.N.I:71003764

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Política de calidad							
1	Se aplica la planificación de las actividades de su negocio?	✓		✓		✓		
2	Brinda capacitación a sus empleados?	✓		✓		✓		
3	¿En su negocio se fomenta el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
4	¿Está dispuesto a hacer cambios que mejoren su eficiencia en su negocio?	✓		✓		✓		
	II. Objetivos estratégicos							
5	¿Tiene Ud. Conocimiento de gestión de calidad?	✓		✓		✓		
6	Cree usted que su negocio corre algún tipo de amenaza?	✓		✓		✓		
7	cree que cumpliendo con las fortalezas que tiene mejoraría su negocio?	✓		✓		✓		
	III. Control integral de calidad							
8	¿El negocio que ud. Administra ,tiene establecida su visión y misión?	✓		✓		✓		
9	Conoce los valores que maneja su negocio en cuanto institución, empleados y servicios?	✓		✓		✓		
10	Conoce cuáles son LOS técnicas para salir de sus limitantes que afectan el buen funcionamiento del negocio?	✓		✓		✓		
11	Usted cumple sus obligaciones de asegurar un buen servicio?	✓		✓		✓		
	IV. Persona Natural							
12	Sabe usted a quien se denomina persona natural?	✓		✓		✓		
13	Tiene conocimiento de cómo se realiza las obligaciones con la ley?	✓		✓		✓		
14	cree que la responsabilidad es importante en su negocio?	✓		✓		✓		
	V. Organización							
15	Tiene conocimiento que la persona natural puede crear su propia empresa?	✓		✓		✓		
16	Alguna vez algún profesional le sugirió formalizar su negocio y producir mas ingresos económicos?	✓		✓		✓		
17	¿Cree ud. que las interrelaciones que mantiene con sus clientes debe mejorar?	✓		✓		✓		
	VI. La política empresarial.							
18	cumple con la ejecución de los compromisos que se tiene para con el cliente?	✓		✓		✓		
19	Cree Ud. que esta cumpliendo con sus objetivos trazados?	✓		✓		✓		
20	¿Se siente satisfecho con el negocio que ud. tiene?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. C.P.C: MUÑOZ CHABACANA Jorge Luis
 DNI: 09441141 firma: 
 Especialidad del validador: DIC EN CONTABILIDAD

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ra) (ita): José Luis, TECSIHUA QUISPE

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada Telesup, promoción 2017-II Y 2017-I requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Contador Publico

El título o nombre del proyecto de investigación es: "GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES EN EL DISTRITO DE YANAOCA-CANAS-CUSCO,2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



BEATRIZ AGUILAR TACUSI

D.N.I:24583819



YANET CARMEN CONDORI USCAMAYTA

D.N.I:71003764

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Política de calidad							
1	Se aplica la planificación de las actividades de su negocio?	✓		✓		✓		
2	Brinda capacitación a sus empleados?	✓		✓		✓		
3	¿En su negocio se fomenta el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
4	¿Está dispuesto a hacer cambios que mejoren su eficiencia en su negocio?	✓		✓		✓		
	II. Objetivos estratégicos							
5	¿Tiene Ud. Conocimiento de gestión de calidad?	✓		✓		✓		
6	Cree usted que su negocio corre algún tipo de amenaza?	✓		✓		✓		
	cree que cumpliendo con las fortalezas que tiene mejoraría su negocio?	✓		✓		✓		
	III. Control integral de calidad							
8	¿El negocio que ud. Administra ,tiene establecida su visión y misión?	✓		✓		✓		
9	Conoce los valores que maneja su negocio en cuanto institución, empleados y servicios?	✓		✓		✓		
10	Conoce cuáles son los técnicas para salir de sus limitantes que afectan el buen funcionamiento del negocio?	✓		✓		✓		
11	Usted cumple sus obligaciones de asegurar un buen servicio?	✓		✓		✓		
	IV. Persona Natural							
12	Sabe usted a quien se denomina persona natural?	✓		✓		✓		
13	Tiene conocimiento de cómo se realiza las obligaciones con la ley?.	✓		✓		✓		
14	cree que la responsabilidad es importante en su negocio?	✓		✓		✓		
	V. Organización							
15	Tiene conocimiento que la persona natural puede crear su propia empresa?	✓		✓		✓		
16	Alguna vez algún profesional le sugirió formalizar su negocio y producir mas ingresos económicos?	✓		✓		✓		
17	¿Cree ud, que las interrelaciones que mantiene con sus clientes debe mejorar?	✓		✓		✓		
	VI. La política empresarial.							
18	cumple con la ejecución de los compromisos que se tiene para con el cliente?	✓		✓		✓		
19	Cree Ud. que esta cumpliendo con sus objetivos trazados?	✓		✓		✓		
20	¿Se siente satisfecho con el negocio que ud.tiene?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. C.P.C: Casimiro Aceituno José Luis

DNI: 43575384 firma: [Firma manuscrita]

Especialidad del validador: Contador Público

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (ra) (ita): Yanina Crystal, COSTILLA RUIZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada Telesup, promoción 2017-II Y 2017-I requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Contador Publico

El título o nombre del proyecto de investigación es: "GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES EN EL DISTRITO DE YANAOCA-CANAS-CUSCO,2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



BEATRIZ AGUILAR TACUSI

D.N.I:24583819



YANET CARMEN CONDORI USCAMAYTA

D.N.I:71003764

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. Política de calidad							
1	Se aplica la planificación de las actividades de su negocio?	✓		✓		✓		
2	Brinda capacitación a sus empleados?	✓		✓		✓		
3	¿En su negocio se fomenta el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
4	¿Está dispuesto a hacer cambios que mejoren su eficiencia en su negocio?	✓		✓		✓		
	II. Objetivos estratégicos							
5	¿Tiene Ud. Conocimiento de gestión de calidad?	✓		✓		✓		
6	Cree usted que su negocio corre algún tipo de amenaza?	✓		✓		✓		
7	cree que cumpliendo con las fortalezas que tiene mejoraría su negocio?	✓		✓		✓		
	III. Control integral de calidad							
8	¿El negocio que ud. Administra ,tiene establecida su visión y misión?	✓		✓		✓		
9	Conoce los valores que maneja su negocio en cuanto institución, empleados y servicios?	✓		✓		✓		
10	Conoce cuáles son LOS técnicas para salir de sus limitantes que afectan el buen funcionamiento del negocio?	✓		✓		✓		
11	Usted cumple sus obligaciones de asegurar un buen servicio?	✓		✓		✓		
	IV. Persona Natural							
12	Sabe usted a quien se denomina persona natural?	✓		✓		✓		
13	Tiene conocimiento de cómo se realiza las obligaciones con la ley?.	✓		✓		✓		
14	cree que la responsabilidad es importante en su negocio?	✓		✓		✓		
	V. Organización							
15	Tiene conocimiento que la persona natural puede crear su propia empresa?	✓		✓		✓		
16	Alguna vez algún profesional le sugirió formalizar su negocio y producir mas ingresos económicos?	✓		✓		✓		
17	¿Cree ud,que las interrelaciones que mantiene con sus clientes debe mejorar?	✓		✓		✓		
	VI. La política empresarial.							
18	cumple con la ejecución de los compromisos que se tiene para con el cliente?	✓		✓		✓		
19	Cree Ud.que esta cumpliendo con sus objetivos trazados?	✓		✓		✓		
20	¿Se siente satisfecho con el negocio que ud.tiene?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. C.P.C:

DNI: 70518752 firma: Johuel

Especialidad del validador: Contador Público



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

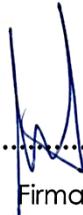
Yo, Pedro Constante Costilla Castillo docente de la Facultad Ciencias Contables y Financieras de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Privada TELESUP Lima (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

"GESTION DE CALIDAD Y FORMAILIZACION DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE YANAOCA-CANAS-CUSCO, 2018"

De las estudiantes **BEATRIZ, AGUILAR TACUSI Y YANET CARMEN, CONDORI USCAMAYTA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29 %** verificable en el reporte de originalidad del programa **Compilatio**.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Privada TELESUP.

Lugar y fecha 29 de diciembre del 2018



Firma

Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

DNI: 09925834

Anexo 5: Matriz de datos

Variables	Variable independiente: Gestión de Calidad										
Dimensiones	Política de Calidad				Objetivos estratégicos			Control integral de calidad			
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
E1	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
E2	5	2	2	4	3	4	4	2	2	3	3
E3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
E4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
E5	3	2	2	5	3	3	3	3	4	4	4
E6	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
E7	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E9	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
E10	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E11	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4
E12	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
E13	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E14	2	2	2	4	2	4	2	1	2	2	3
E15	3	2	2	5	2	4	3	2	2	2	2
E16	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	2
E17	3	2	2	5	3	3	3	3	4	4	4
E18	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
E19	2	2	2	4	3	4	2	2	4	4	4

Variables	Variable independiente: Gestión de Calidad										
Dimensiones	Política de Calidad				Objetivos estratégicos			Control integral de calidad			
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
E20	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4
E21	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
E22	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4
E23	3	2	2	4	2	4	2	1	2	2	3
E24	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4
E25	3	3	2	5	3	3	3	2	2	4	4
E26	3	2	3	4	3	3	3	1	4	4	3
E27	3	2	2	4	2	4	3	2	4	4	4
E28	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4
E29	2	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2
E30	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4
E31	5	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4
E32	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4
E33	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4
E34	3	1	2	5	3	4	3	3	4	4	4
E35	3	2	1	4	2	4	2	2	4	5	4
E36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
E37	3	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4
E38	2	3	2	4	3	4	2	3	4	4	4
E39	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
E40	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4

Variables	Variable dependiente: Formailización de las MYPES								
Dimensiones	Persona natural			Organización			Política empresarial		
N°	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	5	4	5	4	4	4	4	4	4
E2	4	4	5	4	4	4	3	4	4
E3	4	4	4	5	4	5	4	4	4
E4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E6	5	4	5	4	4	4	4	4	4
E7	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E9	5	4	4	4	3	3	4	4	4
E10	5	4	5	4	4	4	4	4	4
E11	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E12	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E14	2	4	4	2	3	4	3	2	2
E15	2	4	4	2	4	4	2	2	2
E16	2	4	2	4	4	3	2	3	3
E17	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E18	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E19	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E20	4	5	4	4	4	4	4	4	4

Variables	Variable dependiente: Formailización de las MYPES								
Dimensiones	Persona natural			Organización			Política empresarial		
N°	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E22	4	4	4	5	4	5	4	4	4
E23	2	4	4	2	3	4	3	2	2
E24	4	4	4	5	4	5	4	4	4
E25	3	4	4	3	4	4	4	4	3
E26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E27	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E28	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E29	2	4	3	2	2	2	4	2	2
E30	3	4	4	4	4	4	4	4	5
E31	4	5	5	4	5	4	4	4	4
E32	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E33	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E34	3	2	3	4	4	5	4	4	4
E35	4	4	4	4	5	4	4	4	4
E36	4	4	4	5	4	5	4	4	4
E37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E38	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E39	4	5	5	4	5	4	4	4	4
E40	4	4	4	4	4	4	4	4	5

Anexo 6: Propuesta de valor Analisis de estados financieros

ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS

INGRESE DATOS DEL BALANCE GENERAL

GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE YANAOCA - CANAS - CUSCO, 2018				
Nombre de la empresa :		2018	2017	2016
Años de Análisis				
BALANCE GENERAL		Monto actual por estado financiero		
ACTIVOS				
Activos corrientes				
Caja y bancos		145,145	165,349	132,279
Valores negociables		25,600	21,654	16,241
Cuentas por cobrar		365,480	365,241	328,717
Existencias		255,980	252,365	214,510
Gastos pagados por adelantado		63,100	32,659	55,149
Otros activos corrientes		416,040	370,868	379,120
Otros activos corrientes				
Total Activos corrientes		1,271,345	1,208,136	1,126,016
Inversiones financieras				
Terrenos		65,326	61,406	57,722
Inmuebles, maquinaria y equipo		986,352	927,171	871,541
Menos: Depreciación acumulada		-197,270	-185,434	-174,308
Intangibles				
Otros activos no corrientes				
Otros activos no corrientes				
Otros activos no corrientes				
Total Activos		2,125,753	2,011,279	1,880,970
PASIVO				
Pasivo corriente				
Cuentas por pagar comerciales		256,365	230,729	207,656
Sobregiros y préstamos bancarios		65,844	55,967	47,572
Parte corriente de deudas a largo plazo		45,326	40,793	36,714
Tributos por pagar		15,659	9,395	5,637
Otros pasivos corrientes				
Otros pasivos corrientes				
Otros pasivos corrientes				
Otros pasivos corrientes				
Otros pasivos corrientes				
Total pasivos corrientes		383,194	336,885	297,579
Deuda a largo plazo		414,486	364,748	320,978
Ganancias diferidas		12,500	9,125	6,661
Otros pasivos no corrientes			17,285	
Otros pasivos no corrientes				
Otros pasivos no corrientes				
Total pasivos no corrientes		426,986	391,158	327,639
Total Pasivos		810,180	728,042	625,218
PATRIMONIO				
Acciones comunes		800,000	800,000	800,000
Capital adicional				
Acciones preferentes		300,000	300,000	300,000
Menos: Acciones de tesorería				
Resultados acumulados		215,573	183,237	155,751
Otras cuentas del patrimonio				
Otras cuentas del patrimonio				
Otras cuentas del patrimonio				
Total patrimonio neto		1,315,573	1,283,237	1,255,751
Total Pasivo y Patrimonio		2,125,753	2,011,279	1,880,970
Chek		0	0	0

INGRESE DATOS DEL ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

NOMBRE DE LA EMPRESA	GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE YANAOCA - CANAS - CUSCO, 2018			
	Años analizados	2018	2017	2016
		1.8816764		
Ventas		1,653,234	1,487,911	1,339,120
Menos: Costo de ventas		-1,157,264	-1,086,175	-1,044,513
Utilidad bruta		495,970	401,736	294,606
Menos: Gastos de administración		-198,388	-180,781	-129,627
Menos: Gastos de ventas		-148,791	-140,608	-103,112
Menos: Otros gastos operativos				
Menos: Otros gastos operativos				
Menos: Otros gastos operativos				
Más: Otros ingresos				
Más: Otros ingresos				
Más: Otros ingresos				
Más: Otros ingresos				
Utilidad operativa		148,791	80,347	61,867
Menos: Gastos financieros – neto		-14,879	-9,642	-9,280
Utilidad antes de Participación e IR		133,912	70,706	52,587
Menos: Participación de los trabajadores		-13,391	-7,071	-5,259
Menos: Impuesto a la Renta		-32,541	-17,181	-12,779
Utilidad neta		87,980	46,454	34,550
Menos: Dividendos accionistas preferentes				
Utilidad disponible accionistas comunes		87,980	46,454	34,550
Menos: Dividendos accionistas comunes				
Utilidad no distribuida		87,980	46,454	34,550
Flujo de efectivo de operación		76,144	35,327	24,091

ANÁLISIS DE ESTADO

INGRESE INFORMACION DE ACCIONES

NOMBRE DE LA EMPRESA	GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE YANAOCA - CANAS - CUSCO, 2018			
	Años analizados	2018	2017	2016
Información por acción				
Precio de mercado por acción		12	12	10
Utilidad por acción		10	11	9
# Acciones Com. en circulación (en millones)		150	150	150

Análisis de Estados

Análisis del Balance General Porcentual

NOMBRE DE LA EMPRESA	GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE YANAOCA - CANAS - CUSCO, 2018		
Años analizados	2018	2017	2016
ACTIVOS			
Activos corrientes			
Caja y bancos	6.8	8.2	7.0
Valores negociables	1.2	1.1	0.9
Cuentas por cobrar	17.2	18.2	17.5
Existencias	12.0	12.5	11.4
Gastos pagados por adelantado	3.0	1.6	2.9
Otros activos corrientes	19.6	18.4	20.2
Otros activos corrientes			
Total Activos corrientes	59.8	60.1	59.9
Inversiones financieras			
Terrenos	3.1	3.1	3.1
Inmuebles, maquinaria y equipo	46.4	46.1	46.3
Menos: Depreciación acumulada	-9.3	-9.2	-9.3
Intangibles			
Otros activos no corrientes			
Otros activos no corrientes			
Otros activos no corrientes			
Total Activos	100.0	100.0	100.0
PASIVO			
Pasivo corriente			
Cuentas por pagar comerciales	12.1	11.5	11.0
Sobregiros y préstamos bancarios	3.1	2.8	2.5
Parte corriente de deudas a largo plazo	2.1	2.0	2.0
Tributos por pagar	0.7	0.5	0.3
Otros pasivos corrientes			
Total pasivos corrientes	18.0	16.7	15.8
Deuda a largo plazo	19.5	18.1	17.1
Ganancias diferidas	0.6	0.5	0.4
Otros pasivos no corrientes		0.9	
Otros pasivos no corrientes			
Otros pasivos no corrientes			
Total pasivos no corrientes	20.1	19.4	17.4
Total Pasivos	38.1	36.2	33.2

PATRIMONIO			
Acciones comunes	37.6	39.8	42.5
Capital adicional			
Acciones preferentes	14.1	14.9	15.9
Menos: Acciones de tesorería			
Resultados acumulados	10.1	9.1	8.3
Otras cuentas del patrimonio			
Otras cuentas del patrimonio			
Otras cuentas del patrimonio			
Total patrimonio neto	61.9	63.8	66.8
Total Pasivo y Patrimonio	100.0	100.0	100.0

Índice de Series de Tendencias

BALANCE GENERAL

Activos corrientes	2018	2017	2016
Caja y bancos	110	125	100
Valores negociables	158	133	100
Cuentas por cobrar	111	111	100
Existencias	119	118	100
Gastos pagados por adelantado	114	59	100
Otros activos corrientes	110	98	100
Otros activos corrientes			
Total Activos corrientes	113	107	100
Inversiones financieras			
Terrenos	113	106	100
Inmuebles, maquinaria y equipo	113	106	100
Menos: Depreciación acumulada	113	106	100
Intangibles			
Otros activos no corrientes			
Otros activos no corrientes			
Otros activos no corrientes			
Total Activos	113	107	100

PASIVO

Pasivo corriente			
Cuentas por pagar comerciales	123	111	100
Sobregiros y préstamos bancarios	138	118	100
Parte corriente de deudas a largo plazo	123	111	100
Tributos por pagar	278	167	100
Otros pasivos corrientes			
Total pasivos corrientes	129	113	100
Deuda a largo plazo	129	114	100
Ganancias diferidas	188	137	100
Otros pasivos no corrientes			

Otros pasivos no corrientes			
Otros pasivos no corrientes			
Total pasivos no corrientes	130	119	100
Total Pasivos	130	116	100
PATRIMONIO			
Acciones comunes	100	100	100
Capital adicional			
Acciones preferentes	100	100	100
Menos: Acciones de tesorería			
Resultados acumulados	138	118	100
Otras cuentas del patrimonio			
Otras cuentas del patrimonio			
Otras cuentas del patrimonio			
Total patrimonio neto	105	102	100
Total Pasivo y Patrimonio	113	107	100
Chequeo	0	0	

ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS

Estado de Ganancias y Pérdidas

NOMBRE DE LA EMPRESA	GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE YANAOCA - CANAS - CUSCO, 2018		
	2018	2017	2016
Años analizados			
Ventas	100.0	100.0	100.0
Menos: Costo de ventas	-70.0	-73.0	-78.0
Utilidad bruta	30.0	27.0	22.0
Menos: Gastos de administración	-12.0	-12.2	-9.7
Menos: Gastos de ventas	-9.0	-9.5	-7.7
Menos: Otros gastos operativos			
Menos: Otros gastos operativos			
Menos: Otros gastos operativos			
Más: Otros ingresos			
Utilidad operativa	9.0	5.4	4.6
Menos: Gastos financieros - neto	-0.9	-0.6	-0.7
Utilidad antes de Participación e IR	8.1	4.8	3.9
Menos: Participación de los trabajadores	-0.8	-0.5	-0.4
Menos: Impuesto a la Renta	-2.0	-1.2	-1.0
Utilidad neta	5.3	3.1	2.6
Menos: Dividendos a accionistas preferentes			
Utilidad disponible a accionistas comunes	5.3	3.1	2.6
Menos: Dividendos a accionistas comunes			
Utilidad no distribuida	5.3	3.1	2.6

Flujo de efectivo de operación	4.6	2.4	1.8

Índice de Series de Tendencias

	2018	2017	2016
Ventas	123	111	100
Menos: Costo de ventas	111	104	100
Utilidad bruta	168	136	100
Menos: Gastos de administración	153	139	100
Menos: Gastos de ventas	144	136	100
Menos: Otros gastos operativos			
Menos: Otros gastos operativos			
Menos: Otros gastos operativos			
Más: Otros ingresos			
Utilidad operativa	241	130	100
Menos: Gastos financieros - neto	160	104	100
Utilidad antes de Participación e IR	255	134	100
Menos: Participación de los trabajadores	255	134	100
Menos: Impuesto a la Renta	255	134	100
Utilidad neta	255	134	100
Menos: Dividendos a accionistas preferentes			
Utilidad disponible a accionistas comunes	255	134	100
Menos: Dividendos a accionistas comunes			
Utilidad no distribuida	255	134	100
Flujo de efectivo de operación	316	147	100

ANALISIS DE RATIOS

Nombre de la empresa

GESTION DE CALIDAD Y FORMALIZACION DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE YANAOCA - CANAS - CUSCO, 2018

ANALISIS DE LIQUIDEZ

Razón corriente

Activos corrientes

Pasivos corrientes

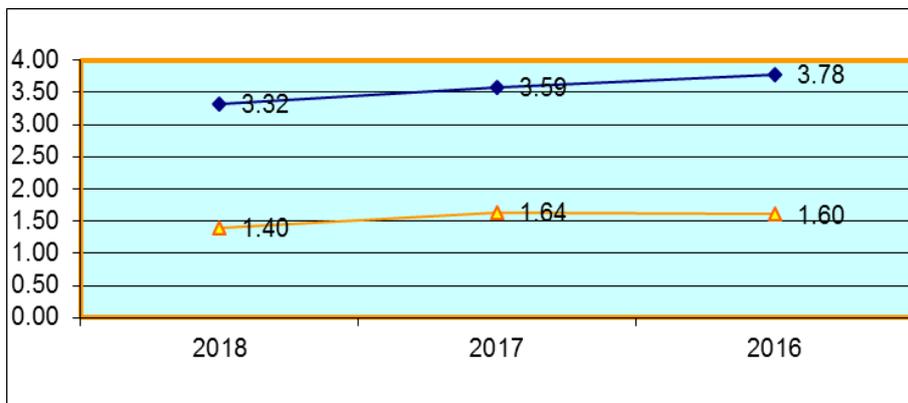
Razón ácida

Caja y bancos + Valores Neg. + Clientes

Pasivos corrientes

2018	2017	2016
3.32	3.59	3.78

1.40	1.64	1.60
------	------	------



Días de Cobro

Promedio de clientes X 365

Ventas

Días de Inventario

Promedio de Inventarios X 365

Costos de ventas

Razón de conversión

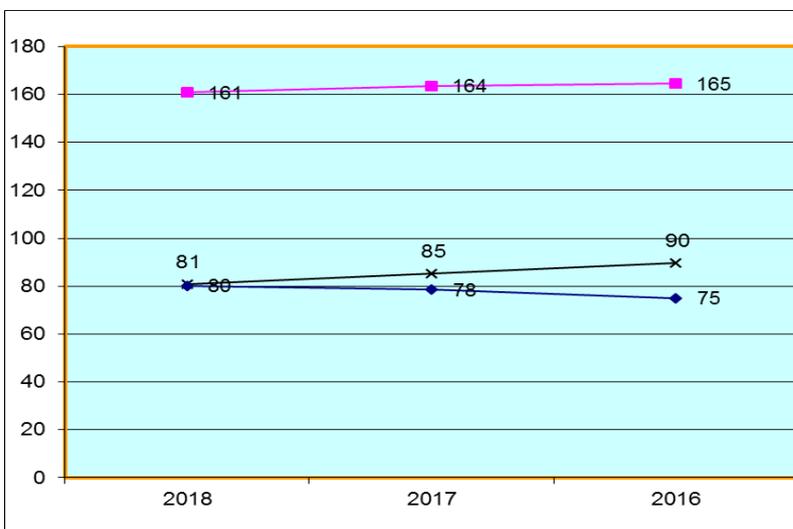
Días de cobro

+ Días de Inventario

2018	2017	2016
81	85	90

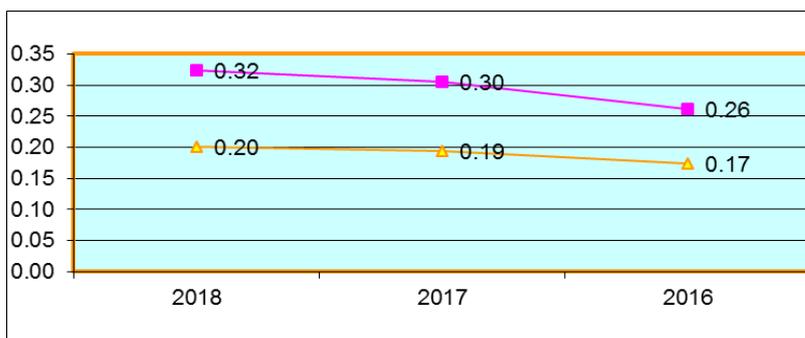
80	78	75
----	----	----

161	164	165
-----	-----	-----

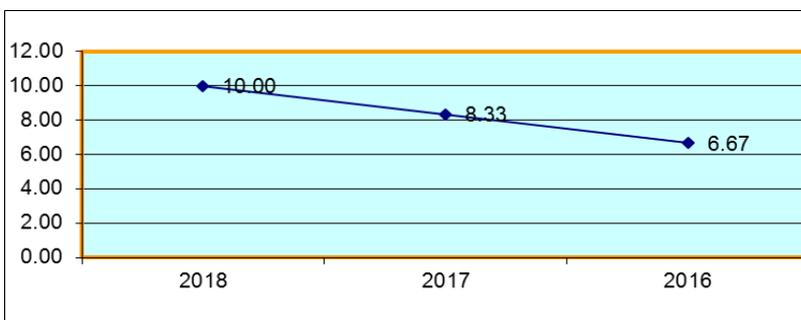


Análisis de Solvencia y Riesgo

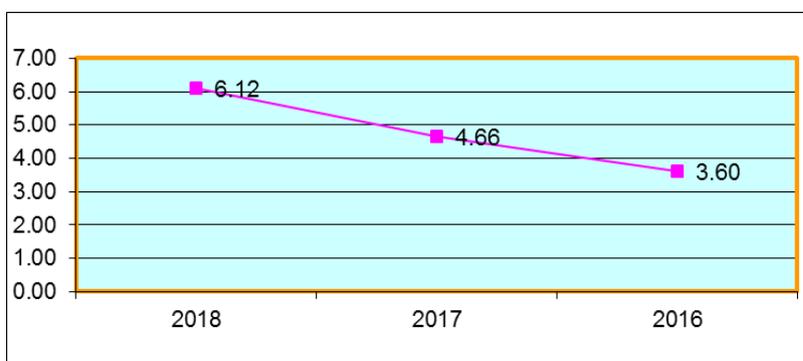
Pasivo sobre Patrimonio		2018	2017	2016
Pasivo no corriente		0.32	0.30	0.26
Patrimonio				
Deudas sobre activos (Razón de deuda)				
Pasivo no corriente		0.20	0.19	0.17
Total Activos				



Periodo de intereses ganados		2018	2017	2016
Utilidad antes de Intereses e Impuestos		10.00	8.33	6.67
Gastos financieros				



Cobertura de intereses		2018	2017	2016
Flujo de efectivo de operación + Intereses		6.12	4.66	3.60
Gastos financieros				

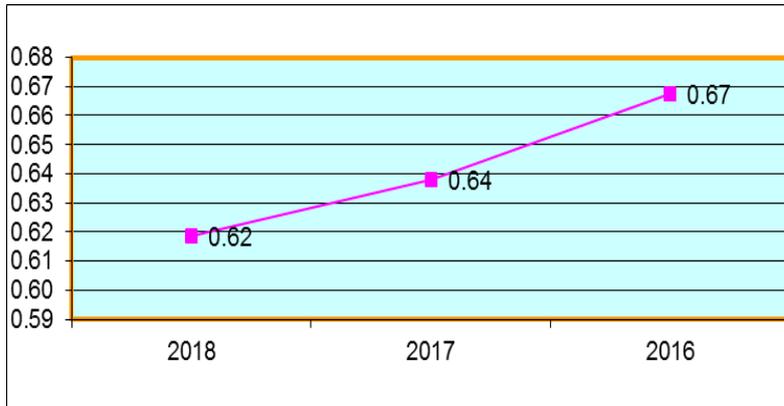


Patrimonio sobre Total de Activos

Patrimonio

Total Activos

2018	2017	2016
0.62	0.64	0.67

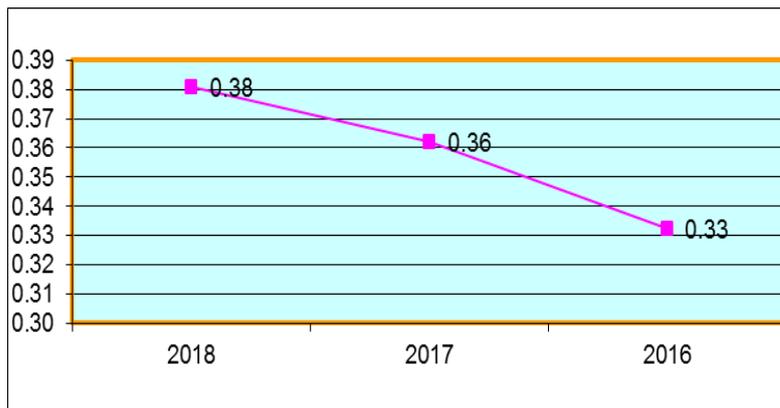


Total Pasivos sobre Total Activos

Total Pasivo

Total Activo

2018	2017	2016
0.38	0.36	0.33

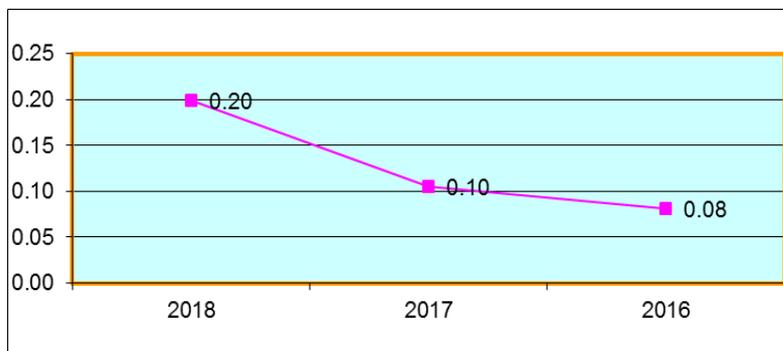


Razón de flujo de efectivo

Flujo de efectivo de operación

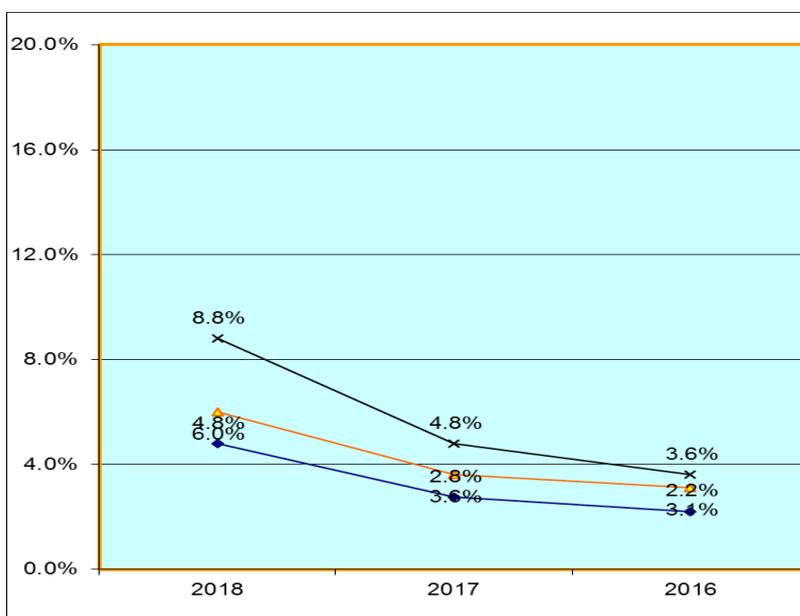
Pasivos corrientes

2018	2017	2016
0.20	0.10	0.08



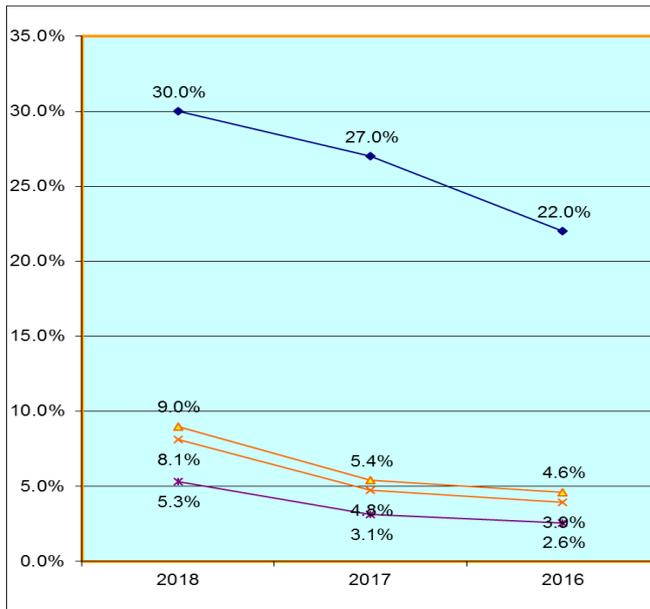
Análisis del Rendimiento del capital invertido

	2018	2017	2016
Rendimiento de los activos			
<u>Utilidad neta + Gastos financieros (1 - I. Renta)</u>	4.8%	2.8%	2.2%
Promedio de los activos totales			
Rendimiento sobre las ventas			
<u>Utilidad neta + Gastos financieros (1 - I. Renta)</u>	6.0%	3.6%	3.1%
Ventas			
Rendimiento del Patrimonio			
<u>Utilidad neta - Dividendos Preferentes</u>	8.8%	4.8%	3.6%
Promedio del Patrimonio Común			



Rendimiento Operativo

	2018	2017	2016
Margen bruto			
<u>Ventas - Costo de ventas</u>	30.0%	27.0%	22.0%
Ventas			
Margen Operativo			
<u>Utilidad operativa</u>	9.0%	5.4%	4.6%
Ventas			
Margen antes de impuesto			
<u>Utilidad antes de impuesto</u>	8.1%	4.8%	3.9%
Ventas			
Margen de utilidad neta			
<u>Utilidad neta</u>	5.3%	3.1%	2.6%
Ventas			



Utilización de Activos

Rotación de las cuentas por cobrar

Ventas

Promedio de Cuentas por cobrar

2018	2017	2016
4.52	4.29	4.07

Rotación de Inventarios

Costo de ventas

Promedio de Inventarios

4.55	4.65	4.87
------	------	------

Rotación del activo fijo

Ventas

Promedio de activos fijos

1.99	1.91	1.77
------	------	------

Rotación del activo total

Ventas

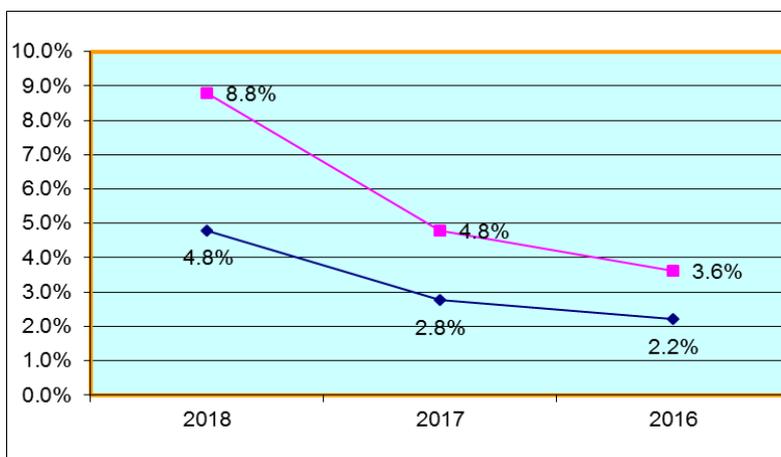
Promedio del activo total

0.80	0.76	0.71
------	------	------



Análisis de Rendimiento Disgregado

Rendimiento de los activos disgregado	2018	2017	2016
<u>Utilidad neta + Gastos financieros(1 - I. renta)</u>	6.0%	3.6%	3.1%
Ventas			
X			
<u>Ventas</u>	0.80	0.76	0.71
Promedio del activo total			
= <u>Utilidad neta + Gastos financieros(1 - I. renta)</u>	4.8%	2.8%	2.2%
Promedio del activo total			
Rendimiento del Patrimonio disgregados	2018	2017	2016
<u>Utilidad neta - Dividendos preferentes</u>	5.3%	3.1%	2.6%
Ventas			
X			
<u>Ventas</u>	0.80	0.76	0.71
Promedio del activo total			
X			
<u>Promedio del activo total</u>	2.07	2.01	1.97
Promedio del Patrimonio			
= <u>Utilidad neta - Dividendos preferentes</u>	8.8%	4.8%	3.6%
Promedio del Patrimonio			



Análisis de Mercado de las Acciones

Precio sobre UPA (PE Ratio)	2018	2017	2016
Precio de Mercado por acción	1.20	1.05	1.11
Utilidad por acción			
Precio de mercado sobre valor en libros	2018	2017	2016
Precio de Mercado por acción	0.00	0.00	0.00
Valor en libros por acción			
Valor de Mercado Capitalizado	2018	2017	2016
Precio de Mercado por acción	S/.0.08	S/.0.08	S/.0.07
X			
Acciones comunes en circulación			

Anexo 7: Panel de fotos

Ilustraciones de tienda de abarrotes , veterinarios. botica, torteria, repuestos y otros.



Fuente: Propia



Fuente: propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia